

Panu Rautio

# **YHDENVERTAISUUTTA, LAATUA VAI ERiarvoisuuden Kokemuksia?**

Eletyn kansalaisuuden kokemuksia Sisä-Suomen  
poliisilaitoksen poliisipalveluista Pirkanmaalla vuosina  
2017–2019

## TIIVISTELMÄ

Panu Rautio: Yhdenvertaisuutta, laatua vai eriarvoisuuden kokemuksia? Eletyn kansalaisuuden kokemuksia Sisä-Suomen poliisilaitoksen poliisipalveluista Pirkanmaalla vuosina 2017–2019

Pro gradu -tutkielma

Tampereen yliopisto

Hallintotieteiden maisteriohjelma

Lokakuu 2020

---

Tutkimus käsittelee elettyä kansalaisuutta, eriarvoisuuden kokemuksia ja poliisin strategian 2017–2020 vaikuttavuutta Sisä-Suomen poliisilaitoksessa Pirkanmaan alueella. Tutkimus on toteutettu analysoimalla Sisä-Suomen poliisilaitokselle vuosina 2017–2019 tulleita sähköisiä kansalaispalautteita, jotka koskivat poliisitoimintaa Pirkanmaalla.

Eriarvoistuminen on tunnustettu uhka, joka pahimmillaan suistaa kansalaisia kauemmas toisistaan, luo pohjaa yhä kasvavalle vastakkainasettelulle sisältäen mahdollisuuden erilaisten konfliktien syntyyn. Eriarvoisuuden kokemukset rakentuvat yksilö- ja yhteiskuntatasolla tapahtuvien negatiivisten tapahtumaketjujen sarjasta, joiden sivuvaikutukset voivat horjuttaa yhteiskunnan yleistä järjestystä ja turvallisuutta. Poliisin tehtävänä on pitää yllä yhteiskunnassa yleistä järjestystä ja turvallisuutta yhteistyössä kansalaisten ja yhteisöjen kanssa. Poliisin tehtävät on kirjattu lakiin, kuten myös vaatimus kansalaisten yhdenvertaisesta kohtelusta. Poliisi pyrkii tukemaan toiminnallaan yhdenvertaista yhteiskuntaa strategioita toimeenpanemalla.

Tutkimustulosten perusteella kansalaisten luottamus poliisiin on korkealla tasolla ja poliisia lähestytään ennakkoluulottomasti sähköisten kansalaispalautteiden muodossa. Kansalaispalautteiden mukaan eriarvoisuuden kokemukset laajaan aineistoon nähden ovat vähäisiä. Eriarvoisuuden kokemuksiin liittyen oli merkille pantavaa, että henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa kansalaiset eivät kokeneet tulleen eriarvoisesti kohdelluiksi. Poliisipalveluiden rakenteet ja saatavuus koettiin jossain määrin eriarvoistavina. Tutkimustulosten mukaan eletyn kansalaisuuden kokemuksissa ei ole kytymässä konfliktin uhkaa, joka kohdistuisi poliisiin tai muualle yhteiskuntaan. Poliisin strategiassa 2017–2020 asetetut tavoitteet olivat kansalaispalautteiden perusteella saavutettu hyvin, lukuun ottamatta hyviin palveluihin liittyvää tavoitetta. Hyvien palveluiden tavoitteeseen liittyen poliisiasemien sijainti, lupapalveluiden saatavuus ja sähköiset asiakaspalvelut saivat kansalaisilta selvästi eniten kielteistä palautetta.

Hankalat yhteiskunnalliset ongelmat ja haasteet, niin eriarvoisuuteen, konflikteihin tai poliisin strategiatyöhön liittyen, ovat ratkaistavissa tieteellisen tiedon avulla. Tutkimusta tulisi tulevaisuudessa suunnata haja-asutusalueella asuvien kansalaisten kokemuksiin poliisipalveluihin liittyen ja tarkemmin siihen, millaisena turvallisuudentunne haja-asutusalueella koetaan. Myös poliisimiesten ymmärrystä yhteiskunnallisiin ilmiöihin, niiden syihin ja seurauksiin, tulisi tutkimuksen avulla selvittää.

Asiasanat: eletty kansalaisuus, eriarvoisuus, yhdenvertaisuus, konflikti, poliisi, strategiatyö

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

# SISÄLLYSLUETTELO

1 JOHDANTO .....	1
2 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT .....	4
2.1 Aihealueen esittely .....	4
2.2 Poliisi ja yhdenvertaisuuden vaatimukset .....	6
2.3 Poliisin strategiatyö ennen ja nyt .....	7
2.4. Poliisin strategia 2017–2020 .....	10
2.5 Sisä-Suomen poliisilaitoksen organisaatio.....	11
3 TUTKIMUSTEHTÄVÄ .....	15
3.1 Tutkimuskysymykset ja tutkimuksen tavoite.....	15
3.2 Kansalaisten arkikokemukset eriarvoisuudesta tutkimuksen kohteena .....	16
3.3 Humanismi metodologisena lähestymistapana .....	17
4 ELETTY KANSALAISSUUS, ERIARVOISUUS JA KONFLIKTIN POTENTIAALI.....	20
4.1 Eletty kansalaisuus .....	20
4.2 Eriarvoisuuden monet kasvot.....	23
4.3 Konflikti – eriarvoisuuden seuraus? .....	27
5 TUTKIMUSMENETELMÄT JA AINEISTO.....	31
5.1 Laadullinen tutkimus ilmiön ymmärtäjänä .....	31
5.2 Aineisto .....	31
5.3 Aineistoanalyysi.....	33
5.4 Kehysanalyysi .....	34
5.5 Rajaukset.....	35
6 TILASTOT JA ERIARVOISUUDEN KOKEMUKSET .....	38
6.1 Yleistä tilastoista .....	38
6.2 Eriarvoisuuden kokemukset kansalaispalautteiden perusteella .....	42
7 KANSALAISSUUDEN KEHYSTEN MONET KASVOT .....	48
7.1 Kehysten rakentuminen.....	48
7.1.1 Yhteisöllinen kansalaisuus.....	49
7.1.2 Valveutunut kansalaisuus.....	51
7.1.3 Yksisuuntaisesti yhteiskuntaa refleктоiva kansalaisuus.....	54
8 ELETTY KANSALAISSUUS POLIISIN STRATEGIAN 2017–2020 NÄKÖKULMASTA .....	57
8.1 Poliisin strategian 2017–2020 tavoitteiden toteutuminen tutkimuksen valossa .....	57
8.1.1 Turvallisuuden edistäminen .....	57
8.1.2 Rikollisuuden torjuminen.....	58
8.1.3 Hyvät palvelut .....	59
8.1.4 Avoin toiminta ja vaikuttavuuden edistäminen .....	60
9 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	61
LÄHTEET.....	64

## KUVIOT

Kuvio 1.	Sisä-Suomen poliisilaitoksen kenttäjohtoalueet.....	12
Kuvio 2.	Pirkanmaan kenttäjohtoalueen poliisiasemaverkosto.....	13

## TAULUKOT

Taulukko 1.	Sisä-Suomen poliisilaitokselle vuosina 2017–2019 tulleiden kaikkien sähköisten palautteiden lukumäärä.....	39
Taulukko 2.	Sisä-Suomen poliisilaitokselle vuosina 2017–2019 tulleiden kaikkien sähköisten palautteiden prosenttijakauma.....	39
Taulukko 3.	Kansalaisten eriarvoisuuden kokemusten prosenttijakauma Sisä-Suomen poliisilaitokselle vuosina 2017–2019 tulleiden sähköisten palautteiden perusteella.....	43
Taulukko 4.	Taulukko eriarvoisuuden kokemuksista.....	43
Taulukko 5.	Eletyn kansalaisuuden kehykset.....	48

# 1 JOHDANTO

Eriarvoisuus on lisääntynyt ja erilaisten yhteiskuntarauhaa horjuttavien yhteiskunnallisten konfliktien riski on kasvanut. Sisäministeriön Euroopan komissiolle laatimassa Suomen kansallisessa riskiarviossa (Sisäministeriö 2019a) eriarvoistuminen ja syrjäytyminen on mainittu poliisin näkökulmasta tämän hetken suurimpina turvallisuushkina tavanomaisen massarikollisuuden rinnalla. Kansalaisten subjektiiviset kokemukset yhteiskuntaan kuulumisesta – arvoista ja arvostuksesta – ovat pirstaloituneet. Pahimmillaan eriarvoisuus ja toiseuden tunteet voivat eriyttää ihmisryhmiä toisistaan sekä yhteiskuntarakenteista. Yhteiskuntaan kuulumattomuuden tunteet saattavat lisätä vastakkainasettelua yhteiskunnallisten toimijoiden kesken aiheuttaen aiemmin Suomessa näkemättömiä konflikteja. Uhka on todellinen, sillä on arvioitu, että kansalaisten arjessa kohtaamat yhteiskunnalliset epäkohdat ja kokemukset eriarvoisuudesta lisäävät konfliktien todennäköisyyttä. Samassa arviossa on esitetty myös ennuste siitä, että samanaikaiset pidempikestoiset konfliktit eri puolilla maata saattavat aiheuttaa sen, että poliisin resurssit niiden hallitsemiseen eivät riitä. (Sisäministeriö 2019a.)

Poliisin ulkoisen toimintaympäristön muutoksia ennakoivassa raportissaan (Poliisihallitus 2019) Poliisihallitus on todennut globaalien megatrendien asettavan haasteita myös poliisin toiminnalle. Raportissa todetaan, että tietyt paikkaan, arvoihin, vuorovaikutukseen ja inhimilliseen toimintaan liittyvät muutokset ovat väistämättömiä. Poliisin toimintaan keskeisesti vaikuttavia voimakkaasti kehittyviä megatrendejä ovat yksilön oikeuksia korostava individualismi, väestön ikääntyminen, digitalisaatio, kaupungistuminen ja eriarvoistumisen tuoma yhteiskunnallisten ongelmien polarisaatio. Megatrendit voivat konkretisoitua esimerkiksi siten, että heikommassa asemassa olevien luottamus yhteiskuntaa kohtaan heikkenee, asuinalueet eriytyvät ja eriarvoistuvat ja osa väestöstä ei pysy mukana kiihtyvässä teknologian kehityksessä. (Poliisihallitus 2019, 7–8.)

Valtioneuvosto (2016) on strategisen tutkimuksen teema-alueista päättäessään todennut kansalaisuuden muuttuneen yhä vaikeammin hahmotettavaksi kokonaisuudeksi, jolla on vaikutuksensa niin paikallisessa, alueellisessa kuin valtakunnallisessakin vuorovaikutuksessa kansalaisten ja yhteiskunnallisten hallintorakenteiden välillä. Tutkimalla muuttuvaa kansalaisuutta on mahdollisuus vähentää polarisaatiota ja luoda uusia innovaatioita, jotka edistävät kansalaisen osallisuuden tunnetta yhteiskunnallisena toimijana. (Valtioneuvosto 2016, 20.)

Pääministeri Juha Sipilän asettaman eriarvoisuutta käsittelevän työryhmän loppuraportissa (Valtioneuvosto 2018) on esitetty visio, jonka mukaan kansalaisille on taattava mahdollisuus

osallistua täysivaltaisesti yhteiskunnan toimintaan sosio-ekonomisesta asemasta tai asuinpaikasta huolimatta. Visiossa todetaan, että tavoite on saavutettavissa kohdentamalla resursseja oikein ja arvioimalla uudelleen eriarvoisuuteen johtavaa sääntelyä. Suomalaisen yhteiskunnan eriarvoisuutta käsittelevän työryhmän loppuraportissa (Valtioneuvosto 2018) todetaan myös, että eriarvoisuus kytkeytyy kansalaisten mahdollisuuksiin käyttää julkisen vallan tarjoamia mahdollisuuksia. Yhteiskunnassa tapahtuvaan eriarvoistumiskehitykseen vaikuttavat kansalaisten omat kokemukset yhteiskunnan tilasta ja kehityssuunnasta. Työryhmä esittää, että eriarvoisuus on ilmiö, jota tulee tutkia syvemmän ymmärryksen saamiseksi pitkäjänteisesti ja monialaisesti poikkihallinnollisessa yhteistyössä. (Valtioneuvosto 2018, 9–15, 58–66.)

Euroopan komission julkaisemassa raportissa (*European Commission Report on the Impact of Demographic Change*) on tutkittu EU:n väestörakenteissa tapahtuvien muutosten vaikutuksia yhteiskunnassa. Ihmisten on todettu muuttavan haja-asutusalueilta kaupunkikeskuksiin, jolloin haja-asutusalueella asuvat joutuvat painimaan työttömyyden ja huonompien palveluiden saatavuuden kanssa. Haaste on samanlainen useassa Euroopan maassa. Raportissa on todettu kansalaisille tarjottavien peruspalveluiden saatavuuden järjestämisen olevan haasteellista alueellisesti ja paikallisesti. Raportti kehottaa EU:n jäsenvaltioita kiinnittämään huomioita siihen, että on sitten kysymys kaupunkikeskuksista tai haja-asutusalueista, niin julkisten palveluiden saatavuus on taattava ja toiminnot on mukautettava niin, että palvelut ovat jokaisen kansalaisen saatavilla. (Euroopan komissio 2020, 22.)

Tutkimuksessa käyn läpi Sisä-Suomen poliisilaitokselle Pirkanmaan alueella vuosina 2017–2019 tulleita sähköisiä kansalaispalautteita. Keskeinen tavoite on saada vastaus siihen, kokevatko kansalaiset Pirkanmaalla eriarvoisuuden kokemuksia poliisipalveluihin liittyen. Muut kansalaisten arkikokemukset ovat myös tärkeitä ja ne antavat viestin siitä, kuinka kansalaiset kokevat poliisitoiminnan ja poliisipalvelut asuinalueellaan. Tutkimus vastaa myös siihen, kuinka poliisin strategian 2017–2020 (Poliisi 2017) tavoitteet on onnistuttu saavuttamaan kansalaispalautteiden perusteella Sisä-Suomen poliisilaitoksessa Pirkanmaalla. Poliisihallitus (POL-2020-31415) ja Sisä-Suomen poliisilaitos (POL-2020-32179) ovat myöntäneet tutkimusluvut, joiden perusteella olen saanut katseluoikeuden Sisä-Suomen poliisilaitoksen sähköiseen palautejärjestelmään tutkimuksen suorittamiseksi.

Laajemmassa yhteiskunnallisessa kontekstissa tutkimus on tarpeen kansalaisuuden monimuotoisuuden ymmärtämiseksi ja mahdollisesti eriarvoisuutta aiheuttavien poliisitoimintaan liittyvien toiminnallisten rakenteiden löytämiseksi. Tutkimus on relevantti juuri tässä ajassa ja paikassa. Vastakkainasettelu on saanut jalansijaa, eikä sen torjumiseksi tunnu löytyvän riittävän

tehokasta toimintamallia ja taloudellista resurssia polarisaatiota kitkevän yhteiskunnallisen vuoropuhelun löytämiseksi. Haasteet ovat monitasoisia ja ne vaativat poikkitieteellisiä innovaatiota, jotta eriarvoisuuden haasteisiin ja epäsuotuisaan kehityssuuntaan löydetään ratkaisu. Tutkimukselle on tarve myös poliisihallinnon näkökulmasta, sillä tutkimus antaa poliisille mahdollisuuden arvioida poliisin strategian 2017–2020 (Poliisi 2017) vaikuttavuutta kansalaisten arkikokemuksiin pohjautuen. Strategian vaikuttavuuden arvioiminen on poliisitoiminnassa tärkeää, sillä vain analyttistä vaikuttavuusarviota tekemällä poliisilla on mahdollisuus kehittää strategioitaan entistä vaikuttavimmiksi.

Tämä tutkimus on aluetieteellinen tutkimus, jossa tutkimuksen kohteena on poliisin organisaatio ja ihminen eletyn kansalaisuuden kokemuksineen. Kansalaisuuden ja yhteiskunnan muuttuessa aluetiede auttaa löytämään ratkaisuja mutkikkaisiin ja helposti politisoituihin yhteiskunnallisiin ongelmiin, joita tulevaisuudessa on yhä vaikeampi ennakoida (Tampereen yliopisto 2020). Aluetieteellinen tutkimus lisää ymmärrystä monimutkaisiin yhteiskunnallisiin kehityskulkuihin eletyn kansalaisuuden ja Sisä-Suomen poliisilaitoksen poliisipalveluiden kontekstissa. Tutkimus myös vastaa eriarvoisuutta käsittelevän työryhmän loppuraportissa (Valtioneuvosto 2018) esittämään vaatimukseen monialaisesta ja poikkihallinnollisesta tutkimuksesta eriarvoisuuteen liittyvän syvemmän ymmärryksen saamiseksi.

## 2 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT

### 2.1 Aihealueen esittely

Suomalainen turvallisuusympäristö on eriarvoisuuden lisääntyessä murroksessa. Kokemus eriarvoisuudesta on entistä voimakkaammin läsnä kansalaisten arjessa, johtuen muuan muassa elintason ja huono-osaisuuden kasautumisesta sekä alueellisesta eriytymisestä (Valtioneuvosto 2018, 12). Keskeisenä turvallisuustoimijana poliisi kohtaa työarjessaan eriarvoistumisen ja syrjäytymisen aiheuttamat riskit ja uhat, joihin poliisi pyrkii vastaamaan parhaalla mahdollisella tavalla erilaisia strategioita toimeenpanemalla.

Työskentelen Sisä-Suomen poliisilaitoksessa rikostorjuntasektorilla rikosylikonstaapelin virassa ryhmänjohtajana ja tutkinnanjohtajana rikosten esikäsittelyryhmässä. Yhteensä 23 vuoden virkaurasta olen tehnyt noin puolet valvonta- ja hälytyssektorilla poliisipartiossa ja puolet rikostorjuntasektorilla rikostutkinnassa. Vuosien aikana olen havainnut, kuinka poliisin työlle asetetut vaatimukset ovat lisääntyneet sekä monimutkaistuneet, henkilöstöresurssit ovat vähentyneet ja etäisyydet tehtäväpaikoille ovat kasvaneet poliisiasemaverkoston supistuessa.

Arkihavaintona olen todennut, että yhä enenevässä määrin poliisilla ei ole lähettää valvonta- ja hälytyssektorin poliisipartiota kiireettömille hälytystehtäville. Päivittäin poliisi hoitaa useita hälytystehtäviä puhelimen välityksellä tapahtumapaikalla käymättä. Rikostorjunnassa tutkinnassa olevien juttujen määrä on suuri. Esitutkinta on monimutkaistunut sekä rikosten laadun että tarkentuneiden muotoseikkavaatimusten vuoksi. Valtakunnallisesti tarkasteltuna poliisilaitoksissa on rikosten esitutkinnan suorittamisessa eroja, jotka näkyvät tilastoissa esimerkiksi esitutkinnan keskeyttämis- ja rajoittamispäätösten lukumäärissä sekä tutkinnan läpimenoajoissa. Poliisin lupapalveluja on karsittu poliisiasemilta ja palvelut ovat digitalisoituneet, eivätkä poliisin sähköiset palvelut ole helposti jokaisen saatavilla.

Yhdenvertaisen kohtelun puute voi aiheuttaa kansalaisissa eriarvoisuutta ruokkivia pettymyksen tai turhautumisen tunteita; poliisi ei saavu hälytystehtävälle, esitutkinta ei etene tai valmistu kohtuullisessa ajassa, lupa-asioita on mahdotonta hoitaa pitkien etäisyyksien vuoksi tai teknologisten yhteyksien tai taitojen puuttuessa. Pahimmillaan kokemukset poliisin ja kansalaisen välillä poliisipalveluiden toteutumisesta voivat olla kaukana toisistaan; poliisi voi kokea onnistuneensa



poliisipalveluiden yhdenvertaisessa järjestämisessä, kun taas kansalaiset kokevat kasvavaa eriarvoisuuden tunnetta.

Kandidaatintutkielmassani (Rautio 2018) tutkin miten esimies huomioi Sisä-Suomen poliisilaitoksessa Pirkanmaan alueella syrjäytymisilmiön poliisin päivittäistä operatiivista toimintaa johtaessaan ja hälytystehtäviä priorisoidessaan. Kandidaatintutkielmani määrällisessä osiossa tutkin sitä, kuinka paljon poliisi suoritti hälytyskeskuksen välittämiä hälytystehtäviä puhelimitse ilman käyntiä tapahtumapaikalla vuoden 2017 aikana. Tutkimuksessa osoitin, että puhelimitse suoritettujen hälytystehtävien määrä Pirkanmaalla oli kasvanut tarkastelujaksolla vuosina 2016–2017. Tutkimuksessa osoitin myös, että puhelimitse suoritettavat hälytystehtävät sijoittuvat usein maantieteellisesti tarkasteltuna haja-asutusalueille. Kandidaatintutkielmani keskeisin tutkimustehtävä oli selvittää, voivatko Sisä-Suomen poliisilaitoksessa Pirkanmaan alueella kenttä- ja yleisjohtajat ottaa operatiivista toimintaa johtaessaan huomioon syrjäytymistä, sen syntymekanismeja ja syrjäytymisen seurauksia. Tutkimustuloksissa osoitin, että kansalaisten yhdenvertainen kohtelu ei aina toteudu pitkien etäisyyksien takia. Poliisiasemien sijainti, haja-asutusalueella asuvan kansalaisen avuntarpeen laatu ja pitkät etäisyydet tehtäväpaikoille määrittivät saapuiko poliisi paikalle vai hoidettiinko hälytystehtävä puhelimitse. Esimiehet halusivat säilyttää poliisin toimintavalmiuden kaupunkikeskuksissa, eikä partioita lähetetty läheskään aina esimerkiksi viikonloppuyönä haja-asutusalueelle kiireettömän hälytystehtävän vuoksi. Kandidaatintutkielmani tulosten mukaan kansalaiset saattavat joutua poliisipalveluiden saatavuuden näkökulmasta eriarvoiseen asemaan asuinpaikkansa vuoksi. Tämä tutkimushavainto kansalaisuuden kokemuksesta poliisipalveluiden saatavuuteen nähden toimi myös pro gradu -tutkielmani alulle panevana voimana.

Kansallinen ja kansainvälinen sääntely asettavat julkisen vallan käyttäjälle vaatimuksia yhdenvertaisuuden toteutumisesta ja edistämisestä. Työkokemukseeni pohjautuen voin todeta, että poliisilla on vahva tahtotila onnistua tehtävässään ja tarjota laadukkaita poliisipalveluita yhdenvertaisesti jokaiselle niitä tarvitsevalle. Tahtotila ei pelkästään kuitenkaan riitä, vaan yhdenvertaisuuden toteutuminen vaatii poliisilta tosiasiallisia toimia, jotta yhdenvertaisuus toteutuu kansalaisten kokemuksissa. Arvioni mukaan poliisi on Suomessa tällä hetkellä useassa poliisilaitoksessa lähes mahdottoman tehtävän edessä, jotta se pystyisi tarjoamaan toimialueellaan kansalaisille yhdenvertaisia poliisipalveluita. Useat poliisilaitokset toimivat laajoilla maantieteellisillä alueilla, jolloin poliisipalvelut eivät näyttäydy kaupunkikeskusten ja haja-asutusalueiden kansalaisille samalla tavalla. Viime vuosien poliisiasemien lakkauttamiset ovat koskeneet jokaista poliisilaitosta sekä niiden alueella asuvia kansalaisia.

Vuonna 2020 julkaistun poliisibarometrin mukaan kansalaisten luottamus poliisia kohtaan on viime vuosien aikana heikentynyt (Vuorensyrjä ja Rauta 2020, 10). Selittääkö luottamuksen heikentymistä se, että yhdenvertaisuus poliisitoiminnassa ei ole toteutunut, mikä on aiheuttanut kansalaisissa eriarvoisuuden kokemuksia ja luottamuksen heikentymistä poliisia kohtaan? Tutkimuksessa nivoutuvat yhteen yhdenvertaisuus kansalaisen oikeutena ja yhdenvertaisuus poliisitoiminnan vaatimuksena. Tutkimusta täydentävät poliisin strategiatyössä asetettujen tavoitteiden ja sähköisistä kansalaispalautteista ilmenevien arkikokemusten suhde poliisipalveluihin liittyen. Mikäli kansalaisen arkikokemus poliisipalveluista on negatiivinen ja eriarvoisuuden tunnetta vahvistava, niin piilekö pinnan alla näkymättömissä yhteiskuntarauhaa horjuttavien konfliktien uhka? Onko mahdollista, että poliisipalveluihin tyytymättömät kansalaiset ottavat oikeutta omiin käsiinsä ja kansalaistottelemattomuus saa aikaan yhteiskunnallisia levottomuuksia? Kokevatko kansalaiset poliisin strategian 2017–2020 (Poliisi 2017) toimeenpanon onnistuneina vai epäonnistuneina ja ulkopuolelle jättävinä? Ohipuhuuko poliisin strategia 2017–2020 (Poliisi 2017) kansalaisten tarpeita ja odotuksia poliisipalveluista? Uskon tutkimuksen antavan vastauksen edellä mainittuihin kysymyksiin.

Tutustuessani tutkimukseen liittyvään kirjallisuuteen totesin, että näkökulmasta riippuen palveluiden käyttäjästä saatettiin käyttää seuraavia termejä; kansalainen, toimija, ihminen, yksilö tai asiakas. Tutkimuksessa päädyin käyttämään termiä kansalainen, joka osoittautui lopulta varsin osuvaksi valinnaksi. Kansalaisuus on tähän tutkimukseen sopiva lähestymistapa, koska kansalaisuus ei rajaa osallisuutta ja kokemusta liikaa ja se taipuu parhaiten tutkimuksen kontekstiin niin sosiaalisessa kuin yhteiskunnallisessa mielessä. Kallio, Wood ja Häkli (2020) ovat todenneet elettyä kansalaisuutta käsittelevässä artikkelissaan, että kansalaisuuden määritelmä on epämääräinen myös alan kirjallisuudessa ja osin tämän vuoksi kansalaisuuden tutkimus on haasteellista. Kansalaisena oleminen ei tarkoita pelkästään statusta olla jonkun maan kansalainen oikeuksine ja velvollisuuksineen. Kansalaisuutta voidaan määritellä tilallisena, yksilöiden välisenä, koettuna tai tunteisiin liittyvänä (Kallio, Wood & Häkli 2020, 1–6).

## **2.2 Poliisi ja yhdenvertaisuuden vaatimukset**

Suomi on sitoutunut kansainvälisiin yhdenvertaisuutta vaaliviin sopimuksiin. YK:n ihmisoikeuksien yleismaailmallisessa julistuksessa (Yhdistyneet kansakunnat 1948) ja Euroopan ihmisoikeussopimuksessa (63/1999) on asetettu sopimusvaltioille vaatimuksia ihmisten

yhdenvertaisuudesta lain edessä. Valtiosopimusten sisältämä syrjinnän kieltö ja oikeus henkilökohtaiseen turvallisuuteen ovat keskeiset tarkastelun kohteet tässä tutkimuksessa.

Perustuslaki (731/1999) on kaiken julkisen vallan käytön perusta. Muiden viranomaisten ohella myös poliisi on velvollinen julkisen vallan käyttäjänä noudattamaan perustuslain sääntelyä. Perustuslain (731/1999) 2 luvun 6 §:ssä on lausuttu, että kaikki ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Tutkimuksen viitekehykseen liittyen tulenkin tarkastelemaan tutkimustuloksia erityisesti perustuslain (731/1999) 2 luvun 6 §:n yhdenvertaisuuden toteutumisen näkökulmasta. Yhdenvertaisuus on siis jokaisen ihmisen perusoikeus, jonka toteutuminen on perustuslain (731/1999) 2 luvun 22 §:n mukaan julkisen vallan turvattava.

Poliisin tehtävät on määritelty poliisilaissa (872/2011). Poliisin ydintehtäviin poliisilain (872/2011) 1 luvun 1 §:n mukaan kuuluvat oikeus- ja yhteiskuntajärjestyksen turvaaminen, yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitäminen sekä rikosten ennalta estäminen, paljastaminen, selvittäminen ja syyteharkintaan saattaminen sekä erilaiset lupahallinnon tehtävät. Tämän lisäksi poliisilla on velvollisuus toimia turvallisuuden ylläpitämiseksi yhteistyössä muiden viranomaisten sekä yhteisöjen ja asukkaiden kanssa. Poliisilain (872/2011) 1 luvun 2 § velvoittaa poliisia kunnioittamaan perusoikeuksia ja 1 luvun 6 § puolestaan asettaa poliisin toiminnalle vaatimuksen kansalaisten yhdenvertaisesta kohtelusta.

Poliisia velvoittaa myös hallintolain (434/2003) 2 luvun vaatimukset hyvistä hallinnon perusteista. Hallinnossa asioivia on kohdeltava tasapuolisesti ja asiointi sekä asian käsittely on järjestettävä niin, että kansalainen saa asiansa asianmukaisesti hoidettua. Hyvä hallintotapa edellyttää myös toimivallan rajoissa annettavaa neuvontaa hallintoasian hoitamiseen liittyen. Hallintolaki (434/2003) tulee erityisesti tarkasteluun poliisissa käsiteltävien lupa-asioiden kohdalla sekä kansalaisen kohtaamiseen ja palvelutilanteeseen liittyen. Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014) asettaa julkisessa toiminnassa olevalle poliisiviranomaiselle vaatimukset syrjinnän kiellosta sekä vaatimuksen yhdenvertaisuuden edistämisestä.

## **2.3 Poliisin strategiatyö ennen ja nyt**

Strategia-sana juontaa juurensa kreikan kielen sanasta ”strategos”, tarkoittaen sodanjohtotaitoa, jolla voidaan todeta olevan kaksi eri toiminnallista ulottuvuutta; oikeanlaista strategiaa toteuttamalla voi voittaa sodan, mutta oikealla strategialla sodan voi myös välttää (Kamensky 2010, 16). Nykyään strategiatyö ja erilaiset strategiaprosessit ovat arkipäivää erilaisten organisaatioiden toiminnassa.

Strategia koostuu useammasta osa-alueesta, jonka avulla organisaatio suunnittelee toimintaansa sekä toimeenpanee ja valvoo strategiassa asetettujen tavoitteiden toteutumista. Strategia voidaan ymmärtää monin eri tavoin. Kamenskyn (2010, 53–79) mukaan strategia muodostuu organisaation itselleen asettamasta tulevaisuuteen suunnatusta toiminnan tavoitetilasta eli visiosta sekä organisaation tehtävästä ja toiminta-ajatuksesta eli missiosta. Juuti (1992, 65–73) määrittelee organisaation arvojen olevan keskeinen osa strategiaa, sillä arvot määrittävät sitä, millaisia valintoja organisaatio tekee tavoitelleessaan tärkeäksi arvioimia päämääriään. Kamenskyn (2010) ja Juutin (1992) strategian määritelmät organisaation missiosta, visiosta ja arvoista ovat jo vuosien takaisia ja vahvasti yritysmaailmaan – ja kulttuuriin kytköksissä, mutta ne ovat silti ajankohtaisia ja toimivia määritelmiä sekä helposti poliisin strategioihin implementoitavia.

Menneinä vuosikymmeninä poliisi on voinut lähestyä strategiatyötä varsin kansallisesta ja lokaalista lähtökohdasta. Yhteiskunnan kehitystä on seurattu sisältäpäin eikä ulkopuolisia rajojen yli Suomeen potentiaalisia suunnattuja uhkia ole laajemmin täytynyt poliisin strategioissa pohtia. Mannermaan (1997) laatimassa poliisin 2000-luvun vaihteeseen varautuvan strategiatyöskentelyn loppuraportissa on toimintaympäristöä arvioitaessa kiinnitetty huomioita esimerkiksi moottoripyöräjengien, saatananpalvojien ja ympäristöliikkeiden mahdolliseen voimistumiseen eikä terrorismia tai eriarvoistumista ole juurikaan huomioitu uuden rikollisuuden ja uhkien muotoja arvioitaessa (Mannermaa 1997, 23). Mannermaan loppuraporttia lukiessa havahtuu todella siihen, miten erilainen suomalainen yhteiskunta on ollut 1990-luvulla. Poliisin pääpaino strategisessa varautumisessa ja suunnittelussa on ollut ennen vuosituhanen vaihtumista sisäiseen turvallisuuteen orientoitunutta.

Poliisin 2000-luvun kansallisten strategioiden taustalla näkyvät nykyään EU-tason strategiat, joita Suomi myös implementoi omiin strategioihinsa. Keskisimpiä EU-tason strategioita ovat EU:n sisäisen turvallisuuden strategia (*EU Internal Security Strategy 2015–2020*), Euroopan turvallisuusagenda (*The European Agenda on Security 2015*) ja järjestäytyneen rikollisuuden torjuntaa koskeva EU:n toimintapoliittinen sykli (*EU Policy Cycle 2014–2017*). EU-tason strategiat eivät kuitenkaan ole Suomea velvoittavia, vaan ne tarjoavat yleisen tason linjauksia ja ehdotuksia hyvistä käytänteistä, joita EU:n jäsenmaat voivat omassa kansallisessa poliisitoiminnassaan hyödyntää. Vastuuta poliisitoiminnan painopisteistä ja käytännön toimista on jätetty kansalliseen harkintaan, mikä on varmasti perusteltua, sillä erilaiset yhteiskuntajärjestystä uhkaavat ilmiöt näyttäytyvät jokaisessa EU-jäsenmaassa omalla tavallaan. (Haapanen 2016, 74–76.)

Suomen turvallisuusympäristö on kokenut varsin lyhyessä ajassa muutoksia, jotka ovat koskettaneet niin kansalaisia kuin poliisia. Virta (2012, 124) on todennut turvallisuutta ja strategioita käsittelevässä

artikkelissaan, että vaikka strategiatyön tavoitteena on sisäisen turvallisuuden varmistaminen, ovat uhat globaaleja. Perinteisten uhkakuvien rinnalle on noussut globaaleja mittasuhteita saaneita haasteita eriarvoistumisen, terrorismin ja maahanmuuton muodossa, joita on pidettävä konkreettisina ja vakavasti otettavina. Kyberrikollisuuden eri muodot ja turvallisuuden varmistaminen tietoverkoissa sekä yhteiskunnallisia asenteita polarisoiva maahanmuutto eri yhteiskunnallisissa konteksteissa (viharikokset, vihapuhe, integraatio, väkivaltainen radikalisoituminen) ovat myös turvallisuusympäristön muutoksia, joihin poliisin on kiinnitettävä strategioissaan huomiota (Muttilainen & Huotari 2018, 96, 114). Poliisi toteuttaakin muuttuneessa toimintaympäristössä useita eri strategioita – esimerkkeinä poliisin strategia 2017–2020, harmaan talouden ja talousrikollisuuden torjunnan strategia 2020–2023, kansallinen terrorismintorjunnan strategia 2018–2021 ja kansallinen väkivaltaisen radikalisoitumisen ja ekstremismin ennalta ehkäisyn toimenpideohjelma 2019–2023 – vain muutamia mainitakseni.

Suomessa on tutkittu suhteellisen paljon poliisin omia strategioita, johtamista ja poliisilaitosten sisäisten toimintojen ja rakenteiden tuloksellisuutta ja vaikuttavuutta. Suurin osa edellä mainituista viimeaikaisista tutkimuksista on tehty Poliisiammattikorkeakoulussa poliisin päällystövirkoihin kelpoisuuden antavassa ylemmässä ammattikorkeakoulututkinnossa. Poliisiammattikorkeakoulussa suoritettut tutkimukset ovat keskittyneet poliisin substanssiosaamisen (strategiat, johtaminen, tekninen ja taktinen osaaminen) tutkimukseen.

Haapanen (2016) on tutkinut pro gradu -tutkielmassaan varsin kattavasti poliisihallinnon strategiatyötä ja strategiaprosesseja. Tutkimuksen yhtenä näkökulmana oli tarkastella poliisihallinnon oman strategiatyönsä heikkouksia, vahvuuksia ja kehittämiskohteita, jotta poliisilla olisi tosiasiallinen kyky vastata sille asetettuihin tehtäviin eivätkä poliisin itselleen asettamat strategiset tavoitteet olisi ristiriidassa todellisen toimintakyvyn kanssa. Haapanen (2016) esitti tutkimuksessaan hypoteesin, jonka mukaan poliisihallinnolla tulisi olla ammattitaitoa ja ennen kaikkea mahdollisuus laatia poliisin omien strategioidensa painotukset sen mukaan, mitkä poliisi itse priorisoi tärkeimmiksi strategioiksi kansalaisten ja yhteiskunnan turvallisuus huomioon ottaen.

Yhtenä poliisin eri strategioiden vaikuttavimpana taustastrategiana on sisäisen turvallisuuden strategia (Sisäministeriö 2017), jota voidaan pitää eräänlaisena perustana hallitusohjelman visiolle, jolla pyritään rakentamaan Suomesta maailman turvallisimaa maa elää, asua ja työskennellä (Valtioneuvosto 2015, 36). Yhteiskunnassa tapahtuvia muutoksia voidaan pitää verrattain ennakoimattomina sekä nopeina, ja siksi poliisin tulee varautua proaktiivisella otteella käsillä oleviin haasteisiin. Vaikuttavan ja tuloksia aikaansaavan strategiatiön taustalla on yhteiskunnallisiin ja globaaleihin ilmiöihin sekä kansalaisten tarpeisiin, arvoihin ja asenteisiin liittyvä ennakoiva

strategiatyö. Yhteiskunnan muuttuessa yhä kompleksisemmaksi on erittäin tärkeää, että poliisi toimii valtakunnassa yhtenäisesti ja systemaattisesti tavoitellessaan strategiatyössä asetettuja tavoitteita. Maailman turvallisimmaksi maaksi päästäkseen poliisin on dynaamisten muutosten vuoksi tarkasteltava kriittisesti toimintaympäristöään ja rakennettava poliisin toiminnan strategiat ja visiot vastaamaan yhteiskunnan tarpeita.

Poliisi laatii useita eri strategioita eri strategiakausille. Kansalaisnäkökulmasta ja osallistumisen mahdollisuuksien näkökulmasta poliisin strategia 2017–2020 (Poliisi 2017) on perusteltu valinta tutkimuksen kohteeksi. Poliisin strategia 2017–2020 (Poliisi 2017) toimii poliisityön strategisena perustana. Strategiassa poliisin toiminnalle on asetettu tavoitteita, jotka kohdentuvat monelta osin välittömästi muun muassa kansalaisen kokemuksiin poliisin avoimuudesta ja palveluiden saatavuudesta. Poliisin strategia 2017–2020 (Poliisi 2017) antaa mahdollisuuden vertailla tutkimustulosten pohjalta sitä, kuinka poliisi on onnistunut strategiassa asetettujen tavoitteiden saavuttamisessa, jonka yhtenä keskeisimmistä strategisista tavoitteista on tukea yhdenvertaista yhteiskuntaa.

## **2.4. Poliisin strategia 2017–2020**

Poliisi on julkaissut strategiansa vuosille 2017–2020, jossa poliisi on asettanut toimintansa strategisiksi tavoitteiksi *turvallisuuden edistämisen, rikollisuuden torjumisen, hyvät palvelut sekä avoimen toiminnan ja vaikuttavuuden edistämisen*. Poliisin strategiassa 2017–2020 (Poliisi 2017) poliisi on asettanut omalle toiminnalleen vaatimukset oikeudenmukaisuudesta, toimintavarmuista ja käyttäjäystävällisiä palveluista sekä läpinäkyvän toiminnan avulla saavutettavasta luottamuksesta kansalaisten ja poliisin välillä. (Poliisi 2017.)

Yhdeksi olennaisesti turvallisuutta edistäväksi strategiseksi toimenpiteeksi on asetettu varmistuminen siitä, että valvonta- ja hälytystehtävät kyetään hoitamaan niin arjessa kuin poikkeusoloissa. Erityisesti kiireellisten hälytystehtävien hoitaminen on priorisoitu tärkeimmäksi turvallisuutta edistäväksi poliisin tehtäväksi. Poliisin suorittaman rikoksia ennalta estävän suunnitelmallisen valvonnan avulla pyritään myös edistämään turvallisuutta ja kansalaisten turvallisuuden tunnetta. Rikostorjunnan osalta poliisi on asettanut tavoitteekseen kohdentaa yhteistyö syyttäjän kanssa sellaisiin rikosasioihin, joissa on tarkoituksenmukaisimmat edellytykset rikosprosessin toteutumiselle aina rikosvastuun toteutumiseen saakka. Turvallisuuden edistämiseen kuuluu myös tietojohtoinen toiminta. Tietojohtoisella toiminnalla pyritään kehittämään

poliisihallinnon kaikilla hallinnon tasoilla kykyä, osaamista, välineitä ja valmiuksia erilaisten strategisten analyysien laatimiseen ja toimeenpanemiseen. Poliisi pyrkii edistämään turvallisuutta myös harvaan asutuilla alueilla erilaisten varautumissuunnitelmien, viestinnän ja yhteistyökumppanuuksien avulla niin kansainvälisesti, valtakunnallisesti kuin alueellisesti yhdenvertaista yhteiskuntaa tukien. (Poliisi 2017.)

Perustutkinnan sujuvoittaminen rikosasioiden yhdenmukaisia esikäsittelykäytäntöjä laatimalla, vaikuttaminen lainsäädäntöön esitutkintavollisuuden vähentämiseksi ja rikostiedustelun sekä -analyysin tehokas käyttö rikosten selvittämiseksi ovat keskeiset rikollisuuden torjumista edistävät strategiset toimenpiteet. Perustutkinnan sujuvoittamisen lisäksi myös vakavan rikollisuuden toimintaedellytyksiä on pyrittävä heikentämään suuntaamalla resursseja vakavien henkeen ja terveyteen kohdistuvien rikosten tutkintaan sekä ottamalla pois järjestäytyneen rikollisuuden avulla hankittua rikoshyötyä. Rikollisuuden torjuminen edellyttää poliisilta osaamista ja yhteistyötä myös muiden valtioiden viranomaisten kanssa. Rikollisuuden siirtyessä yhä enenevässä määrin tietoverkkoihin on poliisin varmistuttava tietoverkkorikostorjunnan ja kyberosaamisen korkeasta tasosta. (Poliisi 2017.)

Strategiassa hyviä palveluita tavoitellaan tuottamalla alueellisesti kattavia ja luotettavia sekä helposti tavoitettavia palveluita joustavasti ja nykyaikaisesti. Sähköisiä palveluita kehitetään siten, että ne ovat toimintavarmoja ja käyttäjäystävällisiä. Poliisipalveluiden kehittämiseksi kansalaispalautteita pyritään hyödyntämään tehokkaasti. Tiedonhallintaa pyritään kehittämään siten, että tietojärjestelmät ovat yhteensopivia muiden yhteistyöviranomaisten kanssa. (Poliisi 2017.)

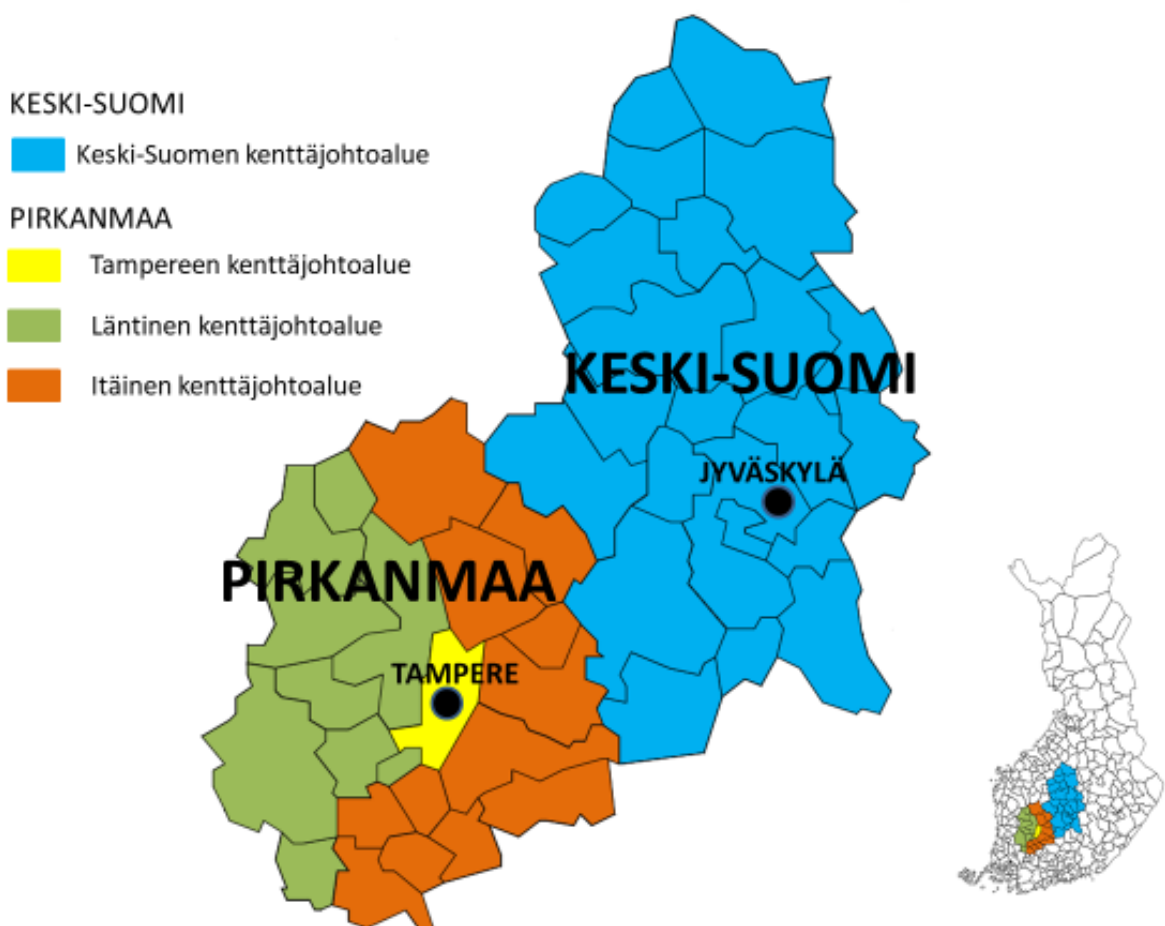
Strategisena toimenpiteenä poliisi pyrkii tehostamaan läpinäkyvää päätöksentekoa, varmistamaan sisäiselle valvonnalle ja laillisuusvalvonnalle riittävät resurssit ja osallistumaan avoimesti yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen luottamusta lisäävän viestinnän avulla. Vaikuttavuuden edistämiseksi strategiassa on kiinnitetty huomiota myös talouteen ja henkilöstöresurssien suuntaamiseen toiminnallisesti ja hallinnollisesti sinne, missä ne tuottavat parhaimman tuloksen ja vaikuttavuuden. (Poliisi 2017.)

## **2.5 Sisä-Suomen poliisilaitoksen organisaatio**

Sisä-Suomen poliisilaitos vastaa poliisin palveluiden saatavuudesta Pirkanmaalla ja Keski-Suomessa 45 kunnan alueella (kuvio 1). Sisä-Suomen poliisilaitoksen alueella Pirkanmaalla ja Keski-Suomessa asui vuonna 2019 yhteensä 792 770 asukasta (Tilastokeskus 2020). Pääpoliisiasema Tampereella

toimii Sisä-Suomen poliisilaitoksen hallinnollisena keskuksena. Muut 15 poliisiasemaa ja yhteispalvelupistettä (Ikaalinen, Joutsa, Jyväskylä, Jämsä, Kangasala, Keuruu, Mänttä-Vilppula, Nokia, Orivesi, Saarijärvi, Sastamala, Valkeakoski, Viitasaari, Virrat ja Äänekoski) on sijoitettu eri paikkakunnille poliisin resurssien ja toiminnan vaikuttavuus sekä alueelliset erityistarpeet huomioon ottaen. (Poliisi 2020a.)

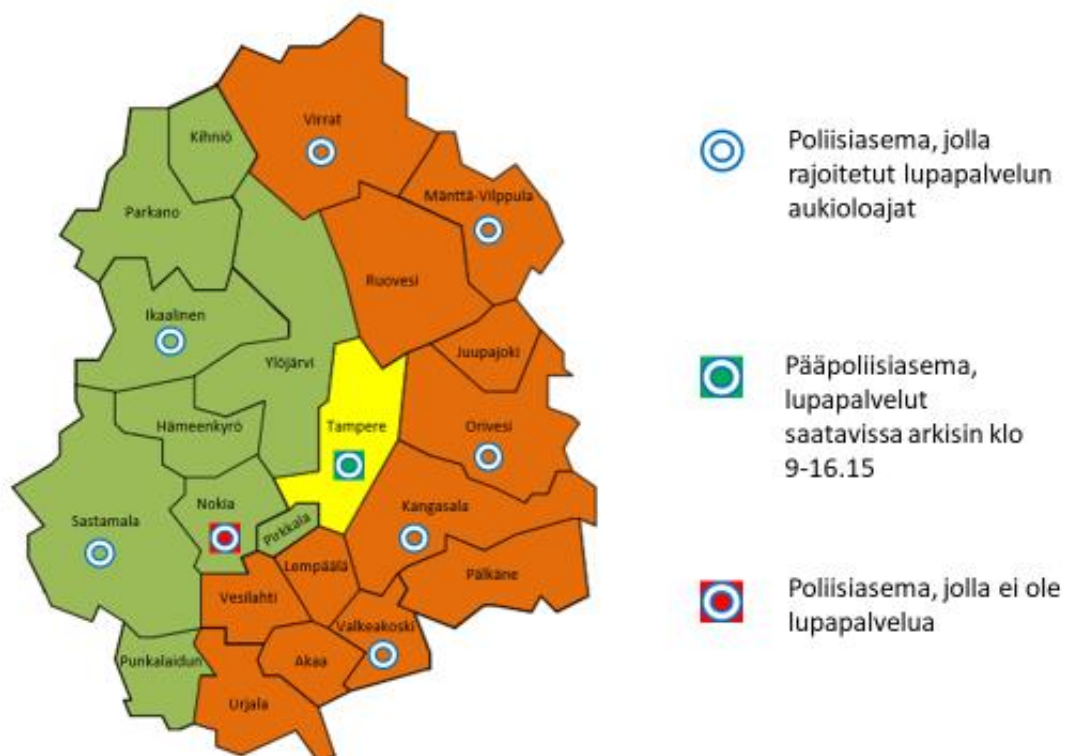
Sisä-Suomen poliisilaitos on jaettu Pirkanmaan ja Keski-Suomen kenttäjohtoalueisiin (kuvio 1), joista Pirkanmaan kenttäjohtoalue on jaettu kolmeen erilliseen kenttäjohtoalueeseen: Tampereen kenttäjohtoalueeseen, läntiseen kenttäjohtoalueeseen ja itäiseen kenttäjohtoalueeseen. Kenttäjohtoalueella tarkoitetaan toiminta-aluetta, jolla poliisi vastaa poliisipalveluiden alueellisesta saatavuudesta paikalliset henkilöstöresurssit, poliisiasemaverkosto sekä alueelliset painopisteet huomioon ottaen Sisä-Suomen poliisilaitoksen yhteisten toimintastrategioiden mukaisesti.



Kuvio 1. Sisä-Suomen poliisilaitoksen kenttäjohtoalueet (Maanmittauslaitos 2020)



Poliisi vastaa Sisä-Suomen poliisilaitoksen alueella Hätäkeskuslaitoksen välittämien hälytystehtävien suorittamisesta. Sisä-Suomen poliisilaitos suorittaa toimialueellaan liikennevalvontaa ja muuta valvontaa yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitämiseksi. Poliisin tehtäviin kuuluu myös esitutkintaan ja poliisitutkintaan liittyvät tutkintatehtävät. Tutkintatehtävät koostuvat pääosin rikosten esiselvittelystä, kuulusteluiden suorittamisesta, rikospaikkakäynneistä ja muista erilaisista esitutkintatoimenpiteistä. Poliisiasemien aukioloajoissa on vaihtelua ja joillakin pienemmillä poliisiasemilla ei ole säännöllistä poliisin asiakaspalveluun tarkoitettua päivystystä. Lupapalvelut auttavat kansalaisia matkustusasiakirja- ja henkilökorttiasioissa, ajo-oikeusasioissa, aselupa-asioissa sekä yleisötilaisuuksiin ja muihin luvanvaraisiin asioihin liittyen. Lupapalveluita on saatavilla henkilökohtaisesti vain tietyillä erikseen mainituilla poliisiasemilla. (Poliisi 2020b.) Sisä-Suomen poliisilaitos tarjoaa muiden poliisilaitosten tavoin varsin kattavasti sähköisiä palveluita, jotka on ohjeistettu poliisin verkkosivuilla. Tarjolla on mahdollisuuksia tehdä sähköisesti rikosilmoituksia, antaa vihjeitä, jättää passi- tai henkilökorttihakemuksia tai jättää hakemuksia esimerkiksi yksityiseen turva-alaan tai rahankeräyksiin liittyen. (Poliisi 2020c.)



Kuvio 2. Pirkanmaan kenttäjohtoalueen poliisiasemaverkosto (Maanmittauslaitos 2020)

Tutkimukseni rajautuu koskemaan 517 666 asukkaan (Tilastokeskus 2020) Pirkanmaan maakunnan aluetta ja maakunnan kattavaa Pirkanmaan kenttäjohtoaluetta (kuvio 2). Pirkanmaalla toimii 22 kunnan alueella yhdeksän poliisiasemaa, joista pääpoliisiasema sijaitsee Tampereella. Poliisiasemat toimivat valvonta- ja hälytyssektorin hälytyspartioiden niin sanottuna ”lähtöpaikkana” sekä rikostorjuntasektorilla työskentelevien tutkijoiden toimipisteinä. Lupapalvelut ovat Tampereen pääpoliisiasemaa lukuun ottamatta saatavilla muilla poliisiasemilla rajoitetuin aukioloajoin. Nokian poliisiasemalla lupapalveluita ei ole henkilökohtaisena palveluna saatavilla.

### 3 TUTKIMUSTEHTÄVÄ

#### 3.1 Tutkimuskysymykset ja tutkimuksen tavoite

Kansainvälinen ja kansallinen sääntely asettavat suomalaiselle poliisille julkisen vallan käyttäjänä kansalaisiin kohdistuvan yhdenvertaisuuden vaatimuksen. Poliisi nauttii suomalaisessa yhteiskunnassa kansalaisten luottamusta. Keskeisimpiä haasteita poliisille ovat yhteiskunnan ja toimintaympäristön dynaaminen kehitys sekä eriarvoisuuden lisääntyminen (Poliisihallitus 2019, 4–8) ja poliisin taloudellisten resurssien riittävyys (Valtiovarainministeriö 2020). Poliisin on tärkeää ymmärtää eriarvoisuutta ilmiönä ja ymmärtää ne uhkakuvat, joihin eriarvoisuus yhteiskunnassa saattaa johtaa.

Vastaan tutkimuksen avulla seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Miten eletty kansalaisuus näkyy kansalaispalautteissa?
2. Miten eriarvoisuuden kokemukset näkyvät kansalaisten ilmaisemissa palautteissa?
3. Miten poliisin strategian 2017–2020 tavoitteiden toteutuminen näkyy kansalaispalautteessa?

Eriarvoisuuden kokemusten löytäminen ja selittäminen on sekä eletyn kansalaisuuden kokemuksen että yhteiskuntarauhaa horjuttavien konfliktien ennalta ehkäisemiseksi tärkeää. Tutkimus tuo esiin Sisä-Suomen poliisilaitoksessa Pirkanmaan kenttäjohtoalueella kansalaisten äänen ja arkikokemuksen poliisipalveluista niin negatiivisessa kuin positiivisessa mielessä. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, kokevatko kansalaiset omassa arjessaan eriarvoisuuden tuntemuksia Sisä-Suomen poliisilaitoksen poliisitoimintaan, palveluihin tai niiden saatavuuteen nähden. Tutkimus avaa mahdollisuuden analysoida kansalaisten arkikokemuksiin johtaneita syy-seuraussuhteita sekä löytämään uusia näkökulmia ongelmien ratkaisuun (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 138).

Resurssien ja jokapäiväisen poliisitoiminnan kanssa kamppaillessa kansalaisten ääni saattaa jäädä kuulumattomiin. Poliisitoiminta voi tällöin jäädä vaille vuoropuhelua – kansalaisten arkikokemuksia tulkitsemattomaksi – pakkotahtiseksi virkatehtävien suorittamiseksi. Tutkimuksen avulla voin myös tuoda näkyväksi ilmiöitä, joita tutkimussuunnitelmavaiheessa en ole huomionnut esiin nousevan. Vaikka tutkimus etsii vastauksia eriarvoisuuteen liittyviin kysymyksiin, antaa se mahdollisuuden tehdä tärkeitä havaintoja kansalaisten arkikokemuksista poliisipalveluista mihin tahansa

yhteiskunnalliseen ilmiöön liittyen. Tutkimus on tärkeä monimutkaisessa ja dynaamisessa toimintaympäristössä toimivalle poliisille.

Tutkimuksen tavoitteena on saada kansalaisten arkikokemusten lisäksi tietoa siitä, miten kansalaispalautteiden perusteella kehystyvät eletyn kansalaisuuden kokemukset näyttäytyvät poliisin strategiassa 2017–2020 (Poliisi 2017) asetettuihin toiminnan strategisiin tavoitteisiin nähden. Strategiatyön vaikuttavuuden arvioiminen on tärkeää mille tahansa organisaatiolle. Poliisihallinnolle tutkimus tuottaa produktiivista informaatiota poliisin strategiatyön tehokkuudesta, laadusta ja vaikutuksesta sekä yksittäisen kansalaisen näkökulmasta että laajemmassa yhteiskunnallisessa kontekstissa.

Nyt ja tulevaisuudessa poliisin yhteiskunnallisen toimijuuden sekä yhteiskuntarauhan kannalta on tärkeää, että kansalaisten arkikokemukset poliisipalveluihin liittyen huomioidaan. Poliisin on kyettävä tunnistamaan, ymmärtämään ja seuraamaan yhteiskunnallisten ilmiöiden kehitystä. Tutkimuksen ytimessä olevien ilmiöiden ymmärrys – yhdenvertaisuus tai sen puute ja niiden suhde konfliktien uhkaan – luo poliisille uusia tapoja ajatella ja toimia yhteiskunnassa.

### **3.2 Kansalaisten arkikokemukset eriarvoisuudesta tutkimuksen kohteena**

Tutkimukseni tavoitteena on löytää kansalaispalautteita tutkimalla uutta tieteellistä tietoa eriarvoisuuden tunnistamiseksi, ymmärtämiseksi ja ennaltaehkäisemiseksi. Hirsijärven ym. (1997, 22) mukaan tutkimuksesta saadun uuden tiedon avulla voidaan etsiä ja testata erilaisia hypoteeseja ongelmien ratkaisemiseksi. Tutkimuksen avulla pyrin löytämään uusia lähestymistapoja käsitellä, ajatella ja ymmärtää kansalaisten arkikokemuksia poliisipalveluihin ja poliisipalveluiden saatavuuteen nähden Sisä-Suomen poliisilaitoksessa Pirkanmaan maakunnan alueella. Peilaan kansalaispalautteita myös siihen, kuinka ne näyttäytyvät suhteessa poliisin strategiassa 2017–2020 (Poliisi 2017) asetettuihin toiminnan strategisiin tavoitteisiin. Kansalaispalautteita tutkimalla voidaan löytää uusia käytänteitä, ajatuksia ja ehdotuksia, joiden avulla poliisi voi parantaa strategioissaan toimintansa vaikuttavuutta ja erityisesti toimintaansa eriarvoisuuden vähentämiseksi.

Yhteiskuntamme ei ole samanlainen millaisena se on näyttäytynyt aiemmille sukupolville. On selvää, että 20–30 vuotta sitten toimineet tieteellisen tiedon tuottamat ratkaisut yhteiskunnallisiin ongelmiin liittyen eivät toimi 2000-luvun globaalien haasteiden ympäröivässä kompleksisessä suomalaisessa yhteiskunnassa. Delantyn (2000) mukaan ihmisoikeuksiin ja yhdenvertaisuuteen liittyvät kysymykset

ovat globaalin ajan suurimpia haasteita, jotka samalla muokkaavat ja määrittävät kansalaisuutta uudella tavalla. Uuden tieteellisen tiedon löytäminen tai kokonaan uuden eriarvoistumiseen ja muuhun epäsuotuisaan yhteiskunnalliseen kehitykseen liittyvään innovaation tai ratkaisuteorian löytäminen on tarpeen. Ratkaisun avaimet ovat eriarvoisuuteen liittyvässä monitieteellisessä tutkimuksessa. Teoreettisessa viitekehyksessä toisiinsa kytkeytyvä eletyn kansalaisuuden, eriarvoisuuden ja poliisin strategiantyön eri tieteenaloja yhdistävä konsilienssi voi tuottaa uusia tieteellisiä innovaatioita kansalaisten eriarvoisuuden kokemusten ja poliisin strategiantyön vaikuttavuuden tutkimuksessa.

Tavoitteeni on havahduttaa poliisi seuraamaan kriittisemmin ja kokonaisvaltaisemmin saamaansa kansalaispalautetta, joka voi parhaimmillaan tuottaa uusia eriarvoisuutta ymmärtäviä toimintatapoja poliisin strategioiden tavoitteiden määrittelyssä, toimeenpanossa ja seurannassa. Dynaamisessa toimintaympäristössä erilaisten yhteiskuntarauhaa ravisuttavien uhkakuvien ollessa läsnä on tärkeää, että palauteprosessista osataan nostaa esiin erilaisia näkymättömiä yhteiskuntarakenteissa piileviä relevantteja ilmiöitä, jotka kätkevät sisälleen konfliktin potentiaalin. Poliisi on olemassa kansalaisia varten ja oikein analysoidun palautteen avulla poliisi voi kehittyä kansalaisille palveluita tuottavana turvallisuustoimijana, joka ymmärtää yhteiskunnallisten ilmiöiden syitä ja seurauksia.

Tutkimus tuottaa informaatiota poliisille siitä, kuinka se on onnistunut toimeenpanemissaan strategioissa. Tutkimus tuo Sisä-Suomen poliisilaitokselle tietoa myös siitä, kokevatko kansalaiset poliisipalvelut ja niiden saatavuuden yhdenvertaisina vai eriarvoisuutta aiheuttavina. Tutkimuksen avulla saadaan tietoa myös mahdollisesta yhteiskunnallisia konflikteja aiheuttavan alueellisen eriarvoisuuden kehityksestä tai olemassaolosta.

### **3.3 Humanismi metodologisena lähestymistapana**

Humanismin avulla voi oppia ymmärtämään yhteiskunnan tilaa ja siinä tapahtuvia muutoksia. Humanistiseen ajattelutapaan kuuluu se, että siinä uskotaan ratkaisun ongelmiin löytyvän siitä, miten ihmiset ajattelevat ja toimivat. Humanismin avulla voidaan tutkia eri tekijöistä rakentunutta ympäristöä (tila), jossa me ihmiset elämme ja koemme arkeamme (Häkli 1999, 83). Relphin (1976) mukaan humanismi voi tutkia myös ihmisten identiteetin rakentumista ja konkreettisiin paikkoihin liittyvää kokemusta yhdenmukaisuudesta tai kokemusta ulkopuolisuudesta.

Buttimer (1974) on todennut, että humanistisessa tutkimuksessa tutkijan tulee ymmärtää sosiaalinen vastuu tuottamastaan tutkimuksesta, mutta toisaalta tutkijan tulee rohkeasti samalla myös haastaa

akateemisia perinteisiksi ja rikkomattomaksi koettuja akateemisia sääntöjä. Tämä Buttimerin (1974) näkemys humanistisesta tutkimuksesta soveltuu osuvasti myös tähän tutkimukseen; olen samalla kansalainen (*insider*) kuin myös tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä ulkopuolelta tarkasteleva tutkija ja poliisimies (*outsider*). Humanistisessa tutkimuksessa korostuvat tutkijan kyky liikkua tulkintakehysten välillä. Liikkuminen tulkintakehysten välillä edellyttää sitä, että pystyn tutkimaan avoimesti eri näkökulmia; kansalaisena kansalaisten arkikokemuksia poliisitoiminnasta, poliisina kansalaisen arkikokemukseen vaikuttavaa poliisin toimintaa ja tutkijana poliisin strategioiden vaikuttavuutta sekä yhteiskunnallisia ilmiöitä.

Naukkarinen (2012) on todennut, että humanismia ei voi pitää tarkasti rajattuna tieteenfilosofisena lähestymistapana, vaan sitä on tarkasteltava pikemminkin näkökulmana. Humanismi korostaa ihmisen kokemuksellista toimijuutta tarkoittaen sitä, miten eri tavoin ihminen luo omaa kokemusmaailmaansa ja jakaa käsityksiään ympäröivästä maailmasta. Humanismi ei siis etsi yhtä totuutta, vaan se pyrkii lisäämään tietoisuutta erilaisista ihmisten kokemusmaailman tulkinnoista. Yhteiskunnallisten ilmiöiden ymmärtäminen eri näkökulmista on myös keskeistä humanismille. Humanismin avulla yhteiskunnassa näkymättömissä olevat ilmiöt voidaan saada myös paremmin esiin. Nussbaumin ja Soukolan (2011) mukaan humanismin tärkein merkitys on ylläpitää ja edistää kriittisen ajattelun avulla demokratiaa sekä oikeudenmukaista yhteiskuntaa.

Humanistisella tutkimuksella on tärkeä rooli konfliktien ja nyky-yhteiskunnan ongelmien ratkaisemiseksi. Humanismi ja humanistinen lähestymistapa voivat nostaa esiin aiheita, joista yhteiskunnassa tulisi keskustella ja joiden avulla voidaan reagoida yhteiskunnassa tapahtuviin muutoksiin. Parhaimmillaan humanistinen tutkimus aikaan saa muutoksia, joiden avulla voidaan tavoitella tasa-arvoisempaa, oikeudenmukaisempaa ja avoimemmassa vuorovaikutuksessa olevaa yhteiskuntaa. Valittu lähestymistapa auttaa ymmärtämään syvällisemmin ja kriittisemmin kansalaisten arkikokemusten merkityksiä, joista syntyvät tulkinnat hyödyntävät sekä kansalaista että yhteiskuntaa. (Lähdesmäki 2017, 87–91.)

Humanistisen tutkimuksen tärkeimpiä päämääriä ovat ymmärryksen lisääminen ihmisestä ja yhteiskunnasta tutkimuksella saadun uuden tiedon avulla. Humanistinen tutkimus ulottuu ihmisten suhteista toisiin ihmisiin aina siihen, miten yhteiskunta toimii oikeudenmukaisesti ja ihmisarvoa kunnioittaen. (Heikkilä & Niiniluoto 2016, 24–56, 111.) Nykyisessä kompleksisessa yhteiskunnassa humanistinen tutkimus on hyödyllistä ja sillä on laaja merkitys sekä ihmisen toimijuuden että yhteiskunnan rakentumisessa.

Humanismia on kritisoitu aiemmin siitä, että vaikka tutkimuksen kohde on sinällään ihmisten kokemukseen sekä arkeen liittyvää ja humanismi metodologiana perusteltu, on asioita esitetty liian filosofisin ja vaikeaselkoisin sanankääntein (Häkli 1999,92). Esitän tutkimustulokset tässä tutkimuksessa siten, että ne ovat jokaisen ymmärrettävissä. Pyrin tällä välttämään sen, että yhteiskunnallisesti tärkeä tutkimus kansalaisten arkikokemuksista ja poliisin strategioiden vaikuttavuudesta ei jäisi vaikeaselkoisten filosofisten pohdintojen vuoksi huomioimatta.

## **4 ELETTY KANSALAIKUUS, ERIARVOISUUS JA KONFLIKTIN POTENTIAALI**

Dewey (2012, 168) on todennut teorioiden olevan työvälineitä, joiden todellinen toimivuus punnitaan siinä, kuinka toimivia ne ovat ongelman ratkaisemiseksi. Ihmisen toimintaa ja auktoriteettien valtaa tutkinut Arendt (2013) korostaa kansalaisuuden määrittelyssä yhdenvertaisuutta, inhimillistä toimintaa ja vaikuttamismahdollisuutta sekä mahdollisuutta eriävien mielipiteiden esittämiseen yhteiskunnallisessa toiminnassa. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys rakentuu toisiinsa tiiviisti nivoutuvista käsitteistä ja ilmiöistä, jotka yhdessä muodostavat tutkimusongelmaa taustoittavan kokonaisuuden. Teoreettisessa viitekehyksessä tämän tutkimuksen työvälineitä ovat eletty kansalaisuus, eriarvoisuus ja niihin kytkeytyvä potentiaalinen konfliktin uhka. Kansalaisuusteoria kansalaisuuden kokemuksina ja rakentumisena yhdessä konfliktiteorian kanssa ovat tutkimuksessani Deweyn (2012, 168) mainitsemia työvälineitä, joilla pyrin ymmärtämään paremmin elettyä kansalaisuutta ja eriarvoisuuden kokemuksia suhteessa Sisä-Suomen poliisilaitoksen poliisipalveluihin.

### **4.1 Eletty kansalaisuus**

Kansalaisuutta on määritelty jo antiikin Kreikan ja Rooman ajoista lähtien ja määrittely on kohdannut uusia haasteita teollistumisen ja globalisaation myötä (Kotkas 2013, 53). Kansalaisuuden käsite muuttuu jatkuvasti yhteiskunnan muuttuessa ja käsitettä määrittää myös se, kuka kansalaisuuden määrittelyä tekee. Menneinä vuosisatoina ja vuosikymmeninä tehty kansalaisuustutkimus on nykyhetkessä entistä merkityksellisempää yhteiskunnallisen eriarvoisuuden kasvaessa. Keinäsen (2020) mukaan määrittelemällä kansalaisuutta määritellään samalla rajaa meidän ja muiden välillä, mikä on tärkeää yhteiskunnallisen eriarvoisuuden tutkimuksessa.

Sivistysliitto Kansalaisfoorumin pääsihteeri filosofian tohtori Aaro Harju (2005) on määritellyt yksilön ja kansalaisuuden eroa toteamalla, että ”ihminen on yksilö omine ajatuksineen, käyttäytymistapoineen ja elämäntapavalintoineen. Kansalainen hänestä tulee, kun hän astuu oman yksilöllisyyden piirin ulkopuolelle ja alkaa toimia, osallistua ja vaikuttaa erilaisissa yhteisöissä ja yhteiskunnassa.” Kansalaisuus ei ole muuttumaton muotti, johon synnyttään säilyttäen samat kansalaisuuteen liittyvät arvot ja asenteet kuolemaan saakka. Ihmisen identiteetti kehittyy elämän eri vaiheissa kokemusten myötä ja samoin on myös eletyn kansalaisuuden kokemisen osalta.



Yhteiskunnallisena toimijuutena kansalaisuus koetaan osallistumisen ja kuulumisen kokemuksina elämän eri vaiheissa eri tavalla. Nuoren, työikäisen aikuisen, ikäihmisen tai maahanmuuttajan eletty kansalaisuus rakentuu osin samoista elementeistä, mutta niiden painotukset vaihtelevat.

Nuorten suhdetta yhteiskunnallisiin tapahtumiin liittyen on käytetty tutkimuksissa myös eletyn kansalaisuuden näkökulmia avartavana tulkintakehyksenä. Nuorisobarometreissa on vuosina 2013–2018 tarkasteltu nuorten elettyä kansalaisuutta suhteessa tulevaisuuteen, politiikkaan, arjen hallintaan, yhdenvertaisuuteen ja osallisuuteen. Nuoret kokevat kansalaisuuden kapeammin kuin varttuneemmat ja välttämättä nuori ei edes miellä toimivansa kansalaisena erilaisia yhteiskunnallisia tekoja tekemällä. Arjen kohtaamiset ja tapahtumat sekä suhtautuminen yhteiskunnallisiin tapahtumiin ovat nuoren elettyä kansalaisuutta, jota he eivät välttämättä koe kansalaisuuden ulottuvuuksina. Syynä nuorten kansalaisuuden kapeampaan tulkintaan voi olla se, että he määrittävät kansalaisuuden rakentuvan formaalissa ja rakenteellisessa yhteiskunnallisessa toiminnassa. Nuoret tarvitsevat yhteiskunnallisena toimijana olevana kansalaisena rohkaisua, informaatiota ja osallistavia toimintamalleja. Nuori kokee tällöin kansalaisuuden monipuolisemmin ja jaettaessa nuorille tietoa osallistumisen mahdollisuuksista ja merkityksestä, on mahdollisuus tuoda nuorille ilmi niitä rakenteellisia tekijöitä, jotka aiheuttavat eriarvoisuutta yhteiskunnassa. (Kallio 2018, 167–169, 180).

Eletty kansalaisuus näkyy monipuolisimmillaan työikäisen aikuisen aktiivisen kansalaisuuden toimintoina, ja heidän voidaan olettaa elävän kansalaisuuttaan aktiivisemmin kuin muut ikäluokat. Korsgaardin (2001, 11) mukaan työikäisten aikuisten eletyssä kansalaisuudessa näkyvät voimakkaimmin toimintaan, kulttuuriin, identiteettiin ja rooliin liittyvä subjektiivinen kansalaisuus sekä juridiseen asemaan, oikeuksiin ja velvollisuuksiin liittyvä objektiivinen kansalaisuus. Työikäisten aikuisten eletty kansalaisuus on usein subjektiivista kansalaisuutta ja se näkyy aktiivisena toimintana yhteisen hyvän eteen sekä osallistumisena ja vastuun ottamisena yhteiskunnallisissa toiminnoissa (Laitinen & Nurmi 2003, 125).

Ikäihmisten elettyä kansalaisuutta ei ole aiemmin ole helposti mielletty aktiiviseksi kansalaisuudeksi, millaisena se nykyään usealle eläkevuosiaan viettävälle kansalaiselle näyttäytyy. Eläköityneet kansalaiset ovat hyvin koulutautuneita, terveitä ja he haluavat olla aktiivisesti mukana järjestö- ja vapaaehtoistoiminnassa. Ikäihmiset haluavat rakentaa omaa elämäänsä ja vaikuttaa yhteiskunnallisesti siten, että heistä ei tule ympäröivän yhteiskunnan määrittelemiä, vailla omaa tahtoa olevia objekteja. (Sitra 2020.) Ikäihmisten eletyn kansalaisuuden vaikuttamiselle ja osallistumiselle haasteena on se, että ikäihmisillä ei ole aina riittävästi tietoa vaikuttamisen ja osallistumisen mahdollisuuksista. On myös todettu, että ikäihminen ei tule eletyssä kansalaisuudessaan riittävästi kuulluksi. Tämän vuoksi olisi äärimmäisen tärkeää luoda pysyviä

käytäntöjä yhteiskunnan eri tasoille, joilla varmistettaisiin se, että ikäihmisten ääni tulee kuulluksi. (Latvalahti 2015, 28–29.)

Maahanmuuttokeskustelussa kansalaisuudesta on puhuttu sekä statuksena että kotoutumiseen liittyvissä kansalaisuutta koskevissa diskursseissa. Maahanmuutto sen eri muodoissaan tulee tulevaisuudessa lisääntymään ja siksi suomalaisen yhteiskunnan toimijoiden on ymmärrettävä maahanmuuttajien kantaväestöstä poikkeavaa lähtökohtaa eletyn kansalaisuuden rakentumisessa. Maahanmuuttaja asettuu Suomeen kotimaassaan tai lähtömaassaan rakentuneen eletyn kansalaisuuteen liittyvien arvojen, asenteiden ja kokemusten kanssa, jotka eivät aina asetu helposti suomalaisen yhteiskunnan ja oikeusvaltion muottiin. Vuori (2015, 395) on todennut näiden kotouttamiseen liittyvien haasteiden olevan kytköksissä maahanmuuttajien eletyn kansalaisuuden rakentumiseen ja siksi näitä teemoja tulisi käsitellä kiinteämmin yhdessä. Maahanmuuttajien eletyn kansalaisuuden rakentumista ja kotoutumista tulisi edistää eettistä ja informatiivista tietoa jakamalla, antamalla tietoa oikeuksista ja velvollisuuksista sekä osallistumisen mahdollisuuksista (Vuori 2015, 398–401).

Kokemukseen perustuva eletty kansalaisuus on näkemykseni mukaan pakollinen teoreettinen lähtökohta, mikäli tutkimuksessa halutaan löytää vastaus eriarvoisuuden kokemuksiin. Aktiivinen ja moniarvoinen kansalaisuus ei ole nyky-yhteiskunnassa sen moniulotteisuuden vuoksi lyhyesti määriteltävissä. Tässä tutkimuksessa tutkin kansalaisuutta asiakasnäkökulmasta osallistumisen mahdollisuuksien kautta. Kansalaisuus on ihmisenä ja yksilönä olemisen lisäksi myös yhteiskunnallisena toimijana olemista oikeuksine ja velvollisuuksineen. Myös yhteiskunnalla on oikeuksia ja velvollisuuksia kansalaista kohtaan; yhteiskunnan on taattava yksilölle yhdenvertainen lakiin kirjattujen palveluiden saatavuus. Kallion ym. (2020) mukaan eletyn kansalaisuuden kokemukset pysyvät usein näkymättömissä ja poissa julkisesta keskustelusta. Perinteisten kansalaisuuden määrittelyn – statuksen, oikeuksien ja velvollisuuksien lisäksi – on tärkeää tuoda tieteelliseen tutkimukseen mukaan eletyn kansalaisuuden ulottuvuus. Elettyä kansalaisuutta tutkimalla on mahdollisuus lisätä tietoisuutta siitä, mitä kansalaisuus todella tarkoittaa ihmisille, jotka elävät ja kokevat arkeaan yhteiskunnassa. (Kallio ym. 2020, 2,11.) Alasuutari ja Koskinen (2007, 231) ovat todenneet eletyn ja koetun kansalaisuuden – inhimillisen elämäkokemuksen ja todellisuuden – esiin tuomisen olevan yhteiskunnallisen tutkimuksen ja yhteiskunnassa tapahtuvien asioiden ymmärtämisen kannalta tärkeää.

Kansalaisuus ei ole siis ymmärrettävissä vain suppeasti siten, että kyseessä olisi status olla jonkun valtion kansalainen. Kansalaisuus pitää sisällään oikeuksien ja velvollisuuksien lisäksi myös mahdollisuuden osallistua yhteiskunnan toimintaan ja mahdollisuudesta nauttia yhteiskunnan

tarjoamasta huolenpidosta, palveluista ja turvallisuudesta. Poliisipalveluja käyttävän kansalaisen näkökulmasta kokemukset poliisipalveluista eivät voi olla homogeenisia asuinpaikasta, poliisipalvelun tarpeesta ja luonteesta tai poliisin sen hetkisestä resurssista johtuen. Poliisin sähköiseen palautejärjestelmään annettuja palautteita tutkimalla on mahdollista löytää tapoja, kuinka kansalaiset rakentavat arjen kansalaisuuttaan eletyn ja koetun kokemuksen kautta.

Määrittelyn tutkimuksessa kansalaisuutta oikeuksien, osallistumisen, kuulumisen, mahdollisuuksien ja kokemusten kautta. Määrittely tapahtuu analysoimalla poliisille tulleita sähköisiä kansalaispalautteita. Uskon tutkimuksen tuovan uutta tieteellistä tietoa eletyn kansalaisuuden rakentumisesta Sisä-Suomen poliisilaitoksen poliisipalveluihin liittyvän tutkimuksen kontekstissa.

## 4.2 Eriarvoisuuden monet kasvot

Julkisessa keskustelussa eriarvoisuus on totuttu usein kuulemaan terminä silloin, kun on puhuttu tulo- ja varallisuuseroista. Eriarvoisuutta on kuitenkin kaikkialla yhteiskunnassa ja osittain siksi on mahdotonta määrittää tarkkaan sitä, mitä eriarvoisuus eri ihmisille tarkoittaa. Ihmiset ovat erilaisia persoonia ja jokaisella ihmisellä on oma subjektiivinen näkemyksensä, sietorajansa ja resilienssinsä siitä, mitä eriarvoisuus on ja mikä on eriarvoista kohtelua. Kokemus eriarvoisuudesta rakentuu tosiasiallisista kokemuksista, uskomuksista, tunteista ja vuorovaikutuksesta suhteessa johonkin.

Poliisin saamia sähköisiä kansalaispalautteita ei ole aiemmin tutkittu arkikokemusten, eriarvoisuuden ja konfliktin toisiinsa linkittyneessä viitekehyksessä. Lähimpänä eriarvoisuustutkimusta ovat poliisibarometritutkimukset, joita poliisissa on toteutettu valtakunnan tasolla jo useamman kerran Taloustutkimus Oy:n toimesta. Poliisibarometritutkimukset käsittelevät oikeusvaltion (*rule of law*) ydinkysymyksiä, kuten poliisin oikeudenmukaisuutta, tasapuolisuutta ja rehellisyyttä. Tutkimuksessa noin 1000 henkilöä (ikä 15–79 vuotta) vastaavat strukturoituihin kysymyksiin, joissa kysytään vastaajien luottamuksesta poliisiin, kokemuksesta yleisen järjestyksen ja turvallisuuden turvaamisesta, rikostorjunnasta ja poliisin arvoista. (Vuorensyrjä & Fagerlund 2018.) Tutkimukseni avulla voin löytää diskursseja, jotka eivät tule ilmi poliisibarometrin kaltaisissa strukturoiduissa haastatteluissa ja kysymyslomakkeissa.

Yhteiskunnan rakenteiden ja yhteiskunnallisten prosessien on todettu tuottavan ja ylläpitävän eriarvoisuutta. Yhteiskunnan etääntyminen kansalaisesta ja osallistumisen sekä jäsenyyden rajoittaminen, esimerkiksi rakenteellisissa keskuksissa ja haja-asutusalueilla, toimivat valitettavan

tehokkaana eriarvoisuutta tuottavana mekanismina ja rakenteellisenä prosessina. Eriarvoisuuden kokemukset loukkaavat ihmisarvoa ja eriarvoisuus voi konkretisoitua esimerkiksi turvattomuuden, nöyryytyksen ja arvottomuuden tunteina. Osallistumisen näkökulmasta eriarvoisuus tarkoittaa aina sitä, että joitakin ihmisiä on suljettu jonkun asian tai toiminnan ulkopuolelle. (Therborn & Henttonen 2014, 5–55.)

Suomalaista yhteiskuntaa ja tulevaisuutta tutkiva Sitra järjesti vuonna 2019 eri puolilta yhteiskuntaa olevien keskustelijoiden paneelin, jonka tarkoituksena oli selvittää, mistä ihmiset puhuvat, kun he puhuvat eriarvoisuudesta. Keskusteluissa ei yllättäen puhuttu eriarvoisuudesta hyvinvoinnin, tuloerojen ja terveyden käsitteiden ympärillä, vaan eriarvoisuus määriteltiin yhteiskuntaan liittyvinä yksilön *kokemuksina*. Eriarvoisuutta käsittelevän paneelin yhteenvedona todettiin, että kansalaisten kokemuksia tulisi kuunnella tarkasti kaikilla yhteiskunnan tasoilla yhteiskunnan rakenteita ja palveluja kehittäessä. (Heinämäki 2019.)

Yksi eriarvoisuuden seurauksista tunnetuin ja varmasti myös yksi 2000-luvun tutkituimmista seurauksista niin kotimaisessa kuin ulkomaisessa tutkimuksessa on syrjäytyminen. Helne (2002) on käsitellyt syrjäytymisen yhteiskuntaa ja hän on määritellyt syrjäytymisen syntyvän suhteessa toisiin kansalaisiin ja yhteiskunnan rakenteisiin. Helne (2002) on yhteiskunnassa tapahtuvaa syrjäytymistä tutkiessaan todennut, että eriarvoinen kohtelu voi johtaa myös toiseuden kokemuksiin, joka asettaa ihmiset asetelmaan ”minä vastaan muut”. Ihmisyyteen liittyy vahvasti identiteetin rakentuminen ja terveen identiteetin rakentuminen ei kestä sitä, että valtasuhteiden objektina ihminen joutuisi hyväksymään eriarvoista kohtelua suhteessa toisiin ihmisiin. Identiteetin kehitykseen vaikuttavat toiseuden kokemukset voivat rapauttaa yksilön ja yhteisön identiteettiä sekä alentaa turvallisuuden tunnetta. (Helne 2002, 115–118.)

Anttila, Kuussaari ja Puhakka (2010) ovat käsitelleet nuoruutta, koulutusta ja työelämää näkökulmasta, jossa nuoret kohtaavat erilaisissa yhteiskunnallisissa diskursseissa tapahtuvaa tahallista tai tahatonta ohipuhumista. Niemelä ja Saari (2013) puolestaan tuovat esiin jo huono-osaisiksi todettujen henkilöiden arkielämän haasteita toimeentuloon, köyhyyteen, terveyteen ja yleiseen hyvinvointiin liittyen. Yhteinen nimittäjä syrjäytymiselle on se, että se aiheuttaa inhimillistä kärsimystä ja hyvinvointivajetta, joka näkyy välittöminä yhteiskunnallisina kustannuksina (Hilli, Ståhl, Merikukka & Ristikari 2017, 663).

Ranta-Tyrkkö ja Ropo (2003) ovat todenneet terveelle pohjalle rakentuvan toiseuden kokemuksista vapaan yksilöllisen identiteetin tuottavan myös vahvan yhteisöllisen identiteetin. Vahva yhteisöllinen

identiteetti puolestaan antaa julkiselle vallalle paremmat mahdollisuudet ylläpitää yhteiskuntarauhaa eivätkä ihmiset käänny tuolloin niin helposti toisiaan vastaan. (Ranta-Tyrkkö & Ropo 2003, 26–29.)

Arajärven ja Sakslinin (2007, 47) mukaan yhdenvertaisuuden toteutuminen on yhteiskunnan merkittävimpiä mittareita, jolla voi mitata perusoikeuksien toteutumisen oikeudenmukaisuutta. Saari ja Yeung (2007, 13) ovat todenneet hyvinvointivaltion oikeudenmukaisuutta tutkiessaan, että oikeudenmukaisuus on julkisen instituution tärkein ominaisuus ja instituution toiminnan tehokkuus hyveenä tulee vasta tämän jälkeen. Yhdysvaltalaisen rikosoikeuden professorin Stephen D. Mastrofskin (1999, 2–4) mukaan asiakkaat odottavat poliisitoiminnalta tarkkaavaisuutta (*attentiveness*), luotettavuutta (*reliability*) valmiutta vastata asiakkaiden vaatimuksiin (*responsiveness*), ammattitaitoa (*competence*), käytöstapoja (*manners*) ja oikeudenmukaisuutta sekä tasapuolisuutta (*fairness*).

Oikeudenmukaisuuden kokemuksella on suora yhteys *luottamukseen* – oikeudenmukaisesti toimiva organisaatio nauttii kansalaisten luottamusta, kun taas eriarvoisesti toimiessaan se luo ympärilleen *epäluottamusta*. Bies ja Tripp (1996) ovat sanojen ja tekojen välistä luottamuksen suhdetta tutkiessaan todenneet, että epäluottamus toimii yhteisöllistä järjestystä rikkovana voimana. Luhmann ja Gambetta (1988) ovat puolestaan todenneet kansalaisten luottamuksen keskeisiin yhteiskunnallisiin instituutioihin olevan välttämätöntä, jotta instituutio voi toimia monimutkaisessa yhteiskunnassa tehokkaasti.

Kansalaisten luottamus poliisiin ei kuitenkaan synny pelkästään sillä, että poliisi-instituutio on olemassa ja sen toiminnalle säädetty tehtäviä. Luottamus ei myöskään synny pelkästään strategioita laatimalla. Uusimman poliisibarometrin tulosten mukaan luottamus poliisiin ja poliisitoiminnan vaikuttavuuteen on heikentynyt parin viime vuoden aikana (Vuorensyrjä & Rauta 2020, 10, 16). Poliisibarometrin (Vuorensyrjä & Rauta 2020) tulos kansalaisten luottamuksen heikkenemisestä poliisia kohtaan on seikka, johon täytyy mahdollisessa jatkotutkimuksessa tarttua heikentyneen luottamuksen syiden selvittämiseksi ja kehityssuunnan katkaisemiseksi.

Harisalo ja Miettinen (2010) ovat todenneet inhimillisessä vuorovaikutuksessa syntyvän luottamuksen antavat ihmisille signaalin siitä, että heillä on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa omassa elämässään tapahtuviin asioihin. Ihmisten ja organisaatioiden välisen toiminnan kannalta luottamus on pääomista tärkein, jonka vastinparina toisessa päässä on epäluottamus. Mikäli toimijoiden välillä ei ole luottamusta, niin luottamuksen tyhjiön täyttää epäluottamus. Epäluottamus murtaa ihmisiltä halun auttaa toisiaan ja rapauttaa ihmisten moraalien, jolla rikkoo ympäriltään kaiken toimivan hyväksi koetun. (Harisalo & Miettinen 2010, 13–46.) European Social Surveyn (2010, 4–

7) tekemä kysely vahvistaa vuorovaikutuksen merkityksen, jossa kyselytutkimuksen mukaan legitimitetin ja luottamuksen koettiin syntyvän yksilötasolla kohtaamistilanteissa poliisin kanssa etenkin silloin, kun poliisi jakoi samanlaiset arvot kansalaisten kanssa. Ervasti (2012, 118) näkee vuorovaikutuksen myös merkittävänä seikkana, sillä epäonnistuessaan vuorovaikutus voi tuottaa harmia, pettymystä tai vääryyden kokemuksia.

Kokonaisturvallisuus on käsite, joka voidaan määritellä suomalaisen yhteiskunnan kaikkien toimijoiden yhteistyön luomana varautumisen toimintamallina, jonka avulla huolehditaan tärkeistä yhteiskunnan toiminnoista (Turvallisuuskomitea 2017, 5). Kokonaisturvallisuuden kannalta ei voida ummistaa silmiä siltä tosiasialta, että näkyvä poliisivalvonta Suomessa on entistä enemmän keskittynyt kaupunkikeskuksiin. Tällöin haja-asutusalueet jäävät vähemmälle näkyvälle poliisin suorittamalle valvonnalle. Poliisiasemia on lakkautettu pienemmillä paikkakunnilla ja kaupunkikeskuksissa toimivat suuret poliisilaitokset pyrkivät säilyttämään toimintavalmiutensa niillä alueilla, joilla tilastojen ja empirian perusteella rikoksia tai häiriöitä todennäköisimmin tapahtuu. On olemassa riski siitä, että alueellinen eriarvoisuus poliisipalveluiden saatavuuden suhteen lisää haja-asutusalueilla asuvien kansalaisten turvattomuuden tunnetta. Keskusrikospoliisin tiedusteluosaston rikoskomisario Jussi Oksanen on todennut, että poliisitoiminnan keskittyminen kasvukeskuksiin on antanut ammattimaiselle rikollisuudelle mahdollisuuden toimia pienemmillä paikkakunnilla ja maaseudulla rauhassa ilman suurempaa pelkoa kiinnijäämisestä (Maaseudun Tulevaisuus 2019). Sisäministeriö (2019c) on tutkinut kansalaisten turvallisuuden tunnetta ja avunsaantia sisäisen turvallisuuden tilaa kartoittaneessa tutkimuksessa. Yksi keskeisimmästä sisäministeriön (2019c) tutkimuksessa esiinnousseista kansalaisten turvallisuuden tunnetta määrittävistä seikoista oli se, kuinka nopeasti apua saa hädän hetkellä.

Suomi ei ole kuitenkaan ainoa valtio, jossa on kohdattu haasteita poliisipalveluiden organisoimiseksi siten, että haja-asutusalueella asuvien kansalaisten turvallisuudentunne ei heikkenisi ja poliisitoiminta olisi vaikuttavaa myös haja-asutusalueilla. Harkness (2020) on monikansallisessa tutkimuksessaan tutkinut haja-asutusalueilla tapahtuvan rikollisuuden ennalta estämistä sekä turvallisuushaasteita. Tutkimusta on tehty muun muassa Meksikossa, Yhdysvalloissa, Kanadassa, Skotlannissa ja Etelä-Afrikassa. Yhtenä merkittävimpänä syynä haja-asutusalueiden turvallisuusvajeeseen Harkness (2020) näkee globaalit haasteet julkisen sektorin heikoista resursseista turvallisuuden ylläpitämiseksi. Tutkimuksen yhteenvetona Harkness (2020) toteaa, että haja-asutusalueiden turvallisuudesta on huolehdittava, koska sillä on suora yhteys ihmisten hyvinvointiin. Ratkaisuksi tutkimuksessa esitetään eri maanosissa toteutettuja erilaisia teorioita, taktiikoita ja tekniikoita osallistamalla kansalaiset mukaan laatimaan turvallisuussuunnitelmia yhdessä paikallisten viranomaisten kanssa.

Lockwood ja Wyant (2014) ovat tutkineet aikuisten kansalaisten tyytyväisyyttä poliisitoimintaan sekä poliisipalveluiden saavutettavuuteen ja näiden vaikutusta yleiseen turvallisuuteen ja turvallisuuden tunteeseen. Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena Yhdysvalloissa Pennsylvaniassa ja New Jerseyssä neljällä eri asuinalueella. Tutkimuksen kohteena olivat kansalaisten tyytyväisyys paikallisen poliisin (*Local Police*), eri poliisiviranomaisesta yhteen liitetyn poliisiviraston (*Consolidated Police*) ja osavaltion poliisin (*State Police*) toimintaan. Lockwoodin ja Wyantin (2014) ja Harknessin (2020) tutkimukset puhuvat yhtä kieltä siitä, että ratkaisu kansalaisten tyytyväisyyteen poliisipalveluihin nähdessä syntyy poliisitoiminnan organisoinnin ja palveluinnovaatioiden avulla.

### 4.3 Konflikti – eriarvoisuuden seuraus?

Weber (1994) on yhteiskuntapolitiikkaa, sosiologiaa ja valtaa tutkiessaan määritellyt konfliktin olevan kamppailua vallasta tilanteessa, jossa sosiaalisessa suhteessa oleva toimija aloittaa rauhanomaisen tai väkivaltaisen konfliktin kohdaten toisen osapuolen vastustuksen. Park ja Burgess (1957) määrittivät konfliktin olevan varsin yksikertaisesti kamppailua asemasta. Mack ja Snyder (1957) totesivat konfliktin olevan aseman lisäksi kamppailua resursseista ja yhteiskunnassa tapahtuvista merkittävistä muutoksista. Joitakin vuosikymmeniä myöhemmin yhteiskunnan muututtua laajeni myös tutkijoiden määritelmä konfliktista. Nykyaikaisessa tutkimuksessa Bartos ja Wehr (2002, 13) ovat määritelleet konfliktin tilanteena, jossa toimijat ilmaisevat vihamielisyyttä toisiaan kohtaan saavuttaakseen omat tavoitteensa. Knapp (1994) toteaa, että konfliktiteorian avulla voidaan tarkastella yhteiskuntarakenteita ja epätasa-arvoa yhteiskuntarauhaa uhkaavina muuttujina ihmisten ja instituutioiden resurssien välillä. Ervastian (2012, 115–136) mukaan konfliktiteoria pureutuu yhteiskunnallisten konfliktien syntymisen syihin, konfliktin kehittymiseen eri muotoineen sekä konfliktinratkaisun haasteisiin ja mahdollisuuksiin. Konfliktiteorian eri variaatioita on käytetty usean eri tieteenalan tutkimuksissa, niin taiteessa, yhteiskuntapolitiikassa, kasvatustieteissä, terveystieteissä kuin sosiaalitieteissäkin.

Tutkimuskysymysten edessä eriarvoisuus sen eri ilmentymineen asettaa kansalaisen ja julkisen vallan vastakkain. Kansalaisella on lakiin perustuva absoluuttinen oikeus saada julkisia palveluita yhdenvertaisesti toisiin nähden. Poliisilla on käytössä erilaisia hallinnon sisäisiä toiminnallisia ohjeita ja määräyksiä, jotka ohjaavat poliisityön arkea. Poliisihallinnon sisäiseen sääntelyyn perustuen poliisi päättää esimerkiksi toimintavalmiuden ylläpidosta, valvonnan kohdentamisesta tai hälytystehtävien suorittamisesta. Poliisi toisin sanoen luokittelee ja määrittelee kansalaisen poliisipalveluiden tarvetta

ja käytännön toteutustapaa. Häkli (2008, 147–155) on todennut, että jos kansalainen ei voi vaikuttaa omaan asemaansa ja hänen on alistuttava ulkopuolelta tulevaan julkisen vallan suunnalta tulevaan määrittelyyn, voidaan sitä pitää symbolisena väkivaltana. Häkli (2008, 154) esittää, että konfliktien dynamiikan tutkimuksessa symbolinen väkivalta voidaan nähdä mekanismina, joka johtaa väkivaltaisiin fyysisiin konflikteihin. Eletyt ja koetut negatiiviset inhimilliset elämäkokemukset voivat kollektiivisesti kasautuessaan aiheuttaa alueellisia konflikteja. Ajatuskulkua konfliktien syntymekanismituki tukevat Ruotsissa viime vuosina tapahtuneet levottomuudet. Viranomaiset ovat määritelleet Ruotsissa olevan kaikkiaan yli 60 ongelmallista asuinalueita, joissa kansalaisten luottamus yhteiskuntaa kohtaan on heikentynyt niin merkittävästi, että se aiheuttaa alueellisia levottomuuksia (YLE 2017).

Yksilön ja yhteiskunnan kontekstissa konfliktityypit voidaan jaotella Ervastian (2012, 118–120) mukaan kolmeen ryhmään:

*”Arvokonfliktit* tapahtuvat yksilötasolla ja silloin vastakkain ovat ihmisten erilaiset arvositoumukset, kuten uskonto, moraalit, poliittinen vakaumus, joita konfliktissa puolustetaan.

*Intressikonflikteilla* puolestaan tarkoitetaan tilannetta, jossa useampi ihminen tavoittelee samaa asiaa, mutta heidän intressinsä ovat ristiriidassa esimerkiksi sen suhteen, millä menetelmillä tavoite saavutetaan.

*Rakenteellinen konflikti* on kytköksissä valtarakenteisiin, vallan käyttöön ja yhteiskuntarakenteisiin, jolloin konfliktin syynä voivat olla esimerkiksi epäluottamus, heikko työsuorite, tilannetajun puute, erilaiset käsitykset lainsäädännöstä tai heikko vuorovaikutus osapuolten kesken.”

(Ervasti 2012, 118–120)

Kansalaisnäkökulmasta tarkasteltuna eriarvoisesti järjestetty tai toimiva julkinen palvelu tai julkisen vallan käyttö voidaan kokea rakenteellisena väkivaltana. On todettu, että valtajärjestelmistä tai toimintatavoista johtuen kansalaiset voivat kokea heidän omien perustarpeidensa tyydyttämisen olevan eriarvoista suhteessa muihin kansalaisiin. Lakien riittämätön toimeenpano ja resurssien epäsymmetrinen jakautuminen ovat tyypillisiä rakenteellisen väkivallan ilmentymiä. (Bildjuschkin ym. 2020, 6.) Onko niin, että kansalaisen kokemus poliisin palveluiden saatavuuden epäsymmetrisestä jakautumisesta koetaan rakenteellisena väkivaltana? Tutkimuksessa keskityn



rakenteellisen konfliktin uhkien potentiaaliin yksilö- ja yhteiskuntatasolla konfliktin eri ulottuvuuksineen.

Rakenteellista väkivaltaa voi pitää perustellusti mekanismina, joka saattaa aiheuttaa yhteiskunnassa konfliktin – jopa suomalaisessa yhteiskunnassa harvinaisemman väkivaltaisen konfliktin. Yhteiskunnassa on sisäänrakennettuna epätasa-arvoa ja rakenteita, jotka aiheuttavat ristiriitoja. Ristiriidoista huolimatta kansalaisille on annettava perustuslain (731/1999) edellyttämä mahdollisuus osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja olla yhdenvertainen jäsen muiden kansalaisten kanssa. Tutkimuksen kannalta juuri varhainen eriarvoisuuden havainnointi, asiakkaiden arkikokemuksen tunnistaminen ja ratkaisun löytäminen mahdollisesti eriarvoisuuden ja kuulumattomuuden tunnetta aiheuttavien rakenteiden löytämiseksi ja poistamiseksi, on erityisen tärkeää.

Konfliktia on mahdollista määrittää erilaisista näkökulmista ja teoreettisista lähtökohdista, mutta tutkimuksessa keskityn vuorovaikutuksen, kansalaisten identiteettiin liittyvien arvokysymysten ja yhteiskunnallisen instituution toiminnan (poliisipalveluiden saatavuus ja tarjonta) keskinäiseen suhteeseen rakenteellisen konfliktin mahdollistajina (Ervasti 2012, 115–120). Konflikti on terminä varsin voimakas ja se pitää sisällään negatiivisen latauksen. Käytän tutkimuksessa konfliktin termiä, vaikka tutkimuksen kontekstissa pikemminkin kyse on ristiriidoista, näkemyseroista, resursseista sekä sanojen ja tunteiden tasolla käytävistä intressiristiriidoista. Konfliktia voi pitää nykyisessä dynaamisessa yhteiskunnassa jopa tarpeellisena ja toivottuna, jotta yhteiskunnassa voidaan havahtua monimutkaisten ongelmien edessä uusien ratkaisumahdollisuuksien löytämiseen.

Konfliktin voi nähdä demokraattisessa yhteiskunnassa mahdollisuutena ja uhkana. Konflikti on ”hetki”, jolloin kaikki keinot konfliktin ratkaisemiseksi ovat hetken aikaa käytössä. Tuo kuvattu ”hetki” antaa mahdollisuuden ja velvollisuuden pysähtyä pohtimaan konfliktiin johtaneita syitä. Konflikti johtaa miettimään ratkaisuja, miten ja millaiselle perustalle tasa-arvoinen kansalaisyhteiskunta ja demokratia tulevaisuudessa rakentuu. Lopputulema, jolla konflikti ratkaistaan, ei ole koskaan kuitenkaan pysyvä, ja tämä on hyvä jokaisen yhteiskunnallisen toimijan ymmärtää. Ratkaisusta huolimatta konflikti jättää aina jälkeensä yhteiskunnallisia rakenteita, alistussuhteita tai erilaisia arkipäivän käytänteitä, joissa piilee uuden konfliktin uhka. Tämän vuoksi jokaisen toimijan on pohdittava, millä ehdoilla ja valtarakenteilla konfliktissa saavutettu ratkaisu ylläpidetään myös tulevaisuudessa. (Jakonen 2020, 309–310.)

Konflikti ei välttämättä ratkea rauhanomaisesta neuvottelemalla. Suomalainen kansakunta on tunnettu sietokyvystä, sopeutuvuudesta ja yhteiskunnallisten valtarakenteiden kunnioituksesta. Intressiristiriitoja kohdatessa kansalaisilla on varmasti mielipiteitä, mutta niitä on totuttu puimaan

väkivallattomasti rakentavan vuoropuhelun keinoin intressiosapuolten kesken. Ruotsissa ei ole kyetty ratkaisemaan jokaista konfliktia väkivallattomasti. Lehdistä on luettu kuluneen vuosikymmenen aikana Etelä-Ruotsin suurissa kaupungeissa tapahtuneista väkivaltaisista konflikteista (YLE 2017). Vaikka ruotsalaisissa konflikteissa on todettu maahanmuuttajataustaisten nuorten olleen usein konfliktin osapuolena, ovat Schierup, Ålund ja Kings (2014) todenneet, että näiden konfliktien todellinen syy piilee asuinalueiden eriytymisessä sekä eriarvoisuuden kokemuksissa.

## **5 TUTKIMUSMENETELMÄT JA AINEISTO**

### **5.1 Laadullinen tutkimus ilmiön ymmärtäjänä**

Kyseessä on eletyn kansalaisuuden kokemuksia ja eriarvoisuutta tutkiva aluetieteellinen laadullinen tutkimus, jossa kansalaisten arkikokemukset Sisä-Suomen poliisilaitoksen poliisipalveluista muodostavat tutkimuksen kivijalan. Tuon tutkimuksessa esiin ne kansalaisten äänet, joilla kansalaiset puhuvat poliisipalveluista Sisä-Suomen poliisilaitoksen alueella vuosina 2017–2019 annettujen sähköisten kansalaispalautteiden perusteella. Tutkimusaihe on tarpeellinen ja tutkimuksen suorittaminen on perusteltua eriarvoisuuden saadessa yhä vankempaa jalansijaa suomalaisessa yhteiskunnassa.

Laadullisen tutkimuksen avulla voin tutkia, selittää ja ymmärtää ihmisten käytöstä, asenteita, tarpeita sekä odotuksia (Heikkilä 2014, 15). Laadullinen tutkimus tarjoaa mahdollisuuden tutkia moninaista ja todellista elämää, johon määrällinen tutkimus ei menetelmänä sovellu. Tutkimuksessa tuon avoimesti näkyväksi kansalaisten eletystä elämästä kertynyttä kokemustietoa, jonka avulla vastaan tutkimuskysymyksiin. Tutkimuksen kannalta minun on tutkijana mahdotonta heittäytyä täysin sivuun poliisin positiosta, eikä se ole tarpeenkaan tai mahdollista, sillä tutkijaroolini ja se mitä tutkimusaiheesta tiedän, on merkityksellistä tutkimuksen eri vaiheissa. (Hirsjärvi ym. 1997, 160–161.)

Tutkimus sisältää myös aineiston määrällistä tarkastelua. Tuon tutkimuksessa taulukoiden avulla esiin kansalaispalautteiden lukumääräistä ja prosentuaalista jakautumista, jotka kuvaavat kansalaispalautteista löytyneitä eletyn kansalaisuuden kokemuksia. Määrälliset taulukot toimivat tutkimuksen tukena auttaen selittämään ja kuvaamaan tutkimustuloksia sekä luomaan kattavamman ymmärryksen tutkimuksen tuloksista.

### **5.2 Aineisto**

Aineisto on kerätty Sisä-Suomen poliisilaitoksen sähköisestä palautejärjestelmästä palautearkistoon (POL\_VP\_Sisä-Suomi\_pl\_Palautearkisto) siirretyistä vuosina 2017–2019 annetuista kansalaispalautteista. Kaikkiaan tutkimuksessa on käyty läpi yhteensä 1359 sähköistä kansalaispalautetta. Aineistoa on käsitelty sen eri vaiheissa tutkimuseettisen neuvottelukunnan

ohjeiden mukaan hyviä tieteellisiä käytäntöjä noudattaen (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012). Poliisihallitus ja Sisä-Suomen poliisilaitos ovat myöntämässään tutkimusluvissaan (POL-2020-31415; POL-2020-32179) asettaneet aineiston käyttämiselle ehtoja ja rajoituksia, joita on myös tarkoin noudatettu. Tutkimusaineiston käsittelyssä on noudatettu prosessin jokaisessa vaiheessa hyvää tutkimuskäytäntöä ja tutkimustulokset on esitetty tarkasti ja rehellisesti (Kylmä, Pietilä & Vehviläinen-Julkunen 2002, 70–73).

Poliisi saa kansalaispalautetta usean eri sähköisen viestijärjestelmän ja median kautta tai sitten henkilökohtaisen kohtaamisen yhteydessä. Kansalaispalaute on verrattain pirstaloituneena ja kattavasti saavuttamattomissa. Sähköinen kansalaispalaute on tutkimuksen kannalta ainoa saatavilla oleva kattava aineisto, jonka avulla saan tutkimuskysymyksiin nähden reliaabelin tutkimustuloksen ja siksi olen valinnut ne myös tutkimuksen aineistoksi.

Poliisin internetsivuilla on käytössä kansalaisille tarkoitettu sähköinen palautejärjestelmä. Poliisin verkkosivuilla ([www.poliisi.fi](http://www.poliisi.fi)) on sivuston alalaidassa linkki yksinkertaiseen ja käyttäjäystävälliseen palautejärjestelmään. Sähköinen kansalaispalaute on mahdollista antaa valvonta- ja hälytyssektorin, rikostorjuntasektorin ja lupahallintosektorin organisaation tai henkilöstön toiminnasta tai jostain muusta poliisitoimen asiasta. Palautearkistoon siirretyt sähköiset kansalaispalautteet on poliisin omassa palauteprosessissa luettu, niihin on vastattu ja tarvittaessa toimenpiteisiin on ryhdytty tai ne on ohjattu toimivaltaiselle viranomaiselle tai muulle taholle.

Sähköisen kansalaispalautteen antaminen ei edellytä palautteen antajalta tunnistautumista. Sähköiseen palautelomakkeeseen on mahdollisuus kirjata palautteenantajan nimi, sähköpostiosoite, palaute sekä palautteenantajan kotikunta. Palautelomakkeen pakollisia täytettäviä kohtia ovat palaute ja paikkakunta. Paikkakunta valitaan alasvetovalikosta avautuvasta aakkosjärjestyksessä olevasta kuntaluettelosta. Sähköisen palautelomakkeen ollessa tässä muodossa, se voi houkuttaa valitettavan paljon anonyyminä pysyviä asiattomien viestien kirjoittajia. Sähköinen palautelomake on tutkimuksen kannalta kaksijakoinen. On ymmärrettävää, että palautteen antamisen kynnystä ei haluta pitää korkealla tai teknisesti liian vaativana ja toisaalta, vastuullisena toimijana poliisi haluaa saada toiminnastaan kansalaisilta palautetta.

### 5.3 Aineistoanalyysi

Tutkimuksessa aineistoanalyysi on tehty teoriaohjaavana sisällönanalyysinä. Sisällönanalyysin suorittamiseksi on olemassa useita tapoja ja erityisesti sisällönanalyysin joustavuus voi olla tutkijalle eduksi tai haitaksi sisällönanalyysin laajan menetelmäkirjon vuoksi (Elo & Kyngäs 2008, 113). Valittu analyysimenetelmä sopii tutkimukseen hyvin, koska teoriaohjaavan analyysin avulla voidaan löytää ne teoreettisiin käsitteisiin liittyvät asiat, jotka ovat olennaisia ja kytköksissä tutkimusongelmaan. Teoriaohjaavassa analyysissä teoreettinen viitekehys ohjaa analyysin tekoa ja auttaa tutkijaa havahtumaan aineistossa oleviin tutkimuskysymysten kannalta huomionarvoisiin asioihin. Analyysimenetelmä ei ole tiukasti teorioita seuraavaa teorialähtöistä analyysiä, jolloin analyysi etenisi teorian ehdoilla. Myöskään aineistolähteen analyysi ei tässä tutkimuksessa sovellu analyysimenetelmäksi, koska tällöin aineisto ohjaisi tutkimusta rakentaen tutkimusongelmaa taustoittavaa teoriaa. Teoriaohjaava analyysi on asettuu menetelmänä teorialähtöisen ja aineistolähtöisen analyysin välille käyden vuoropuhelua analyysin aikana sekä teorian että aineiston kanssa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 92–98). Alasuutari (2011) toteaa teoreettisen näkökulman olevan mukana analyysissä ja vaikuttavan analyysin taustalla suunnaten tutkijan huomion niin isompiin kuin pienempiinkin tutkimuskysymyksen kannalta merkittäviin seikkoihin. Aineisto tarjoaa kuitenkin vain suuntaa antavan käsityksen ilmiöstä ja todellisuudesta eikä aineistosta voi löytyä tutkittavasta ilmiöstä objektiivista tieteellistä totuutta. (Alasuutari 2011, 41–44.)

Sisällönanalyysi on tehty vaiheittain Alasuutaria (2011, 38–48) mukaillen. Tutustuin aineistoon ja selasin sähköistä palautejärjestelmää saaden kokonaiskuvan kansalaispalautteiden kirjosta. Palautteisiin tutustumisen jälkeen järjestelin aineistoa luokittelemalla samanlaisia eletyn kansalaisuuden kokemuksia. Jokainen eletyn kansalaisuuden kokemus toimi omana analyysiyksikkönään. Muodostin palautteista neljä pääkategoriaa; organisaatioon kohdistuva palaute, poliisin ja kansalaisen kohtaamiseen liittyvä palaute, aineiston ulkopuolelle rajautuva väärään poliisilaitokseen ohjautunut palaute ja palautteet, jotka eivät sisältäneet palautetta. Analysoin kategorioita tarkemmin ja muodostin alakategorioita pitäen samalla mielessä sen, että alakategorioiden tulee olla sopivia ja niiden täytyy vastata tutkimuskysymyksiin. Lopulliset kansalaispalautteiden luokitteluryhmät määrittelin seuraavasti; ohjeet ja neuvot, valvontapyynnöt, negatiivinen palaute, positiivinen palaute ja palautteet, joissa ei ollut palautetta. Aineistoanalyysin viimeisessä vaiheessa olen käsitteellistänyt aineiston kytkemällä yhteen luokitteluryhmät ja käsitteet peilaten niitä eletyn kansalaisuuden kokemuksiin.

Tutkimustehtävän toteutumiseksi aineistoanalyysiä ei voi vaikuttavasti tehdä, mikäli aineisto on määrällisesti tai laadullisesti puutteellista. Yleisesti ottaen aineiston voi todeta olevan tutkimuksen kannalta riittävää (aineiston kylläntyminen), kun se tutkimuskysymykseen vastatessaan alkaa toistamaan itseään (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Elettyä kansalaisuutta tutkiessa aineisto alkoi hyvin pian toistamaan itseään ja kylläntyä. Pidin tärkeänä, että kylläntymisestä huolimatta kaikki vuosina 2017–2019 tulleet sähköiset kansalaispalautteet huomioitiin. Tutkimusasetelma on eletyn kansalaisuuden kokemuksien ja poliisin strategian 2017–2020 (Poliisi 2017) vaikuttavuuden arvioinnin osalta sen laatuinen, että mikäli olisin tehnyt aineiston kylläntymisen vuoksi aineistorajauksia, en olisi välttämättä saanut luotettavaa tutkimustulosta ja vastausta tutkimuskysymyksiin.

#### **5.4 Kehysanalyysi**

Analyysimenetelmänä käytän Erving Goffmanin (1986) kehysanalyysia, jonka avulla tuon esiin sen, miten kansalaisten eletyn kansalaisuuden arkikokemukset kehystyvät Sisä-Suomen poliisilaitoksen poliisipalveluihin nähden. Kehysanalyysi toteutetaan aineiston temaattisessa analyysissa ryhmiteltyjen kielellisten sisältöjen ja merkitysten pohjalta. Analyysin lähtökohtana on se, kuinka kansalainen kokee yhteiskuntaan kuulumisensa, kansalaisuutensa, toimijuutensa ja identiteettinsä poliisipalveluiden saatavuuden näkökulmasta ja kuinka monikerroksisia tulkintoja poliisipalveluiden saatavuuden arkikokemuksista voi syntyä.

Goffmanin (1986, 8) mukaan yksilön osallistuessa mihin tahansa tilanteeseen, hän kohtaa kysymyksen: "Mitä täällä on oikein tekeillä?" Kehysanalyysi tuottaa uusia tulkintakehyksiä siitä, kuinka kansalaiset kokevat itsensä, asemansa ja arvonsa julkisen vallan kohteena poliisipalveluiden asiakkaina ja poliisipalveluiden käyttäjinä. Kansalaiset voivat kokea iloa, tyytyväisyyttä tai turvallisuudentunnetta. Toisaalta kokemus voi pitää sisällään vihaa, katkeruutta, pelkoa ja kuulumattomuutta, mikäli kansalaiset eivät saa sitä poliisipalvelua, jonka he subjektiivisesti kokevat tarvitsevansa ja ennen kaikkea, olisivat lain edessä oikeutettuja myös saamaan.

Kehysanalyysi on menetelmänä tässä tutkimuksessa toimivin. Kehysanalyysin on todettu useiden eri tieteenalojen tutkimuksissa antavan parhaan analyysituloksen, kun on selvitetty sitä, mikä on tutkittavaan asiaan tai ilmiöön liittyen tärkeää ja minkälaisia ratkaisumalleja ongelmatilanteisiin voi löytyä (Dewulf ym. 2009, 155–156). En usko kehysanalyysin tuottavan vain negatiivisia ja eriarvoisuuteen liittyviä tulkintakehyksiä. Palautteista nousee esiin myös tulkintakehyksiä, joissa

kansalaiset kehystävät elettyä kansalaisuutta poliisipalveluiden kontekstissa kiitollisuuden ja turvallisuuden tunteen kokemuksina.

Kehysanalyysi on valikoitunut analyysimenetelmäksi ongelma- ja ratkaisukeskeisyyden vuoksi, sillä uskon kehysanalyysissä esiin nousseiden kehyslöydösten avaavan poliisin silmiä ja tuottamaan mahdollisesti uusia näkökulmia kansalaisia palvelevien konventioiden löytämiseksi. Kehysanalyysin avulla pystyn tutkimaan kriittisesti dynaamista yhteiskuntaa ja siinä tapahtuvaa vuorovaikutusta poliisin ja kansalaisten välillä.

## **5.5 Rajaukset**

Eriarvoisuus liitetään usein maahanmuuttoon liittyviin yhteiskunnallisiin kysymyksiin. Maahanmuuttotutkimus keskittyy monikulttuurisen väestön kotouttamiseen ja yhdenvertaisuuden edistämiseen muun muassa yhteiskuntajärjestelmiä kehittämällä. Tässä tutkimuksessa en tee eroa sillä, mikä on poliisipalveluista palautetta antaneen kansalaisen etninen tausta. Tutkimuksen tavoite on tuoda kokonaisvaltaisesti kansalaisten ääni kuuluviin ottamatta kantaa etniseen taustaan tai maassaolon statukseen.

Yhdenvertaisuuden ja eriarvoisuuden kokemuksilla on yhteys syrjäytymiskehitykseen. Tutkimus ei kuitenkaan keskity syrjäytymisen tutkimukseen, koska syrjäytyminen on ilmiönä oma kompleksisempi kokonaisuus. Syrjäytymiskehitykseen liittyvät hyvin erilaiset yksilön kehityskulut yhteiskunnassa aina päivähoitosta koulutukseen ja työllistymiseen sosioekonomiset olosuhteet sekä sosioekonominen asema mukaan lukien

Elettyä kansalaisuutta voidaan määritellä tilallisenä, yksilöiden välisenä, koettuna tai tunteisiin liittyvänä (Kallio, Wood & Häkli 2020, 1–6). Tutkimuksessa olen keskittynyt koettuihin ja tunteisiin liittyvään kansalaisuuden kokemusten rakentumisen syihin ja seurauksiin, sillä vain niitä tutkimalla voin vastata tutkimuskysymyksiin. En tutki tässä tutkimuksessa alueellista tai yksilöiden välistä kansalaisuutta. Tilallinen eriarvoisuus on olennainen osa asumiseen liittyvää segregaaation tutkimusta ja edellyttäisi näin ollen tutkimuksen laajentamista kaupunkimaantieteeseen, yhdyskuntasuunnitteluun, sosiaalitieteeseen ja ennen kaikkea luotettavaan tietoon kansalaisen asuinpaikasta. Kurjen ym. (2006) mukaan yksilöiden välinen kansalaisuuden tutkimus tutkii kansalaisten välisessä vuorovaikutuksessa syntyvää kansalaisuuden kokemisen rakentumista, joka pitää sisällään sosiaalipedagogista pohdintaa aina kotikasvatuksesta lähtien. Yksilöiden välisen

kansalaisuuden tutkiminen ei sosiaalipedagogisen luonteensa vuoksi sovellu tutkimuksen kohteeksi, eikä toisaalta sen tutkimus toisi vastauksia tutkimuskysymyksiin.

Olen rajannut tutkimukseni ulkopuolelle poliisin ennalta estävän toiminnan strategian 2019–2023 (Sisäministeriö 2019b) vaikka kyseisen strategian keskeisempänä tavoitteena on tutkimukseen olennaisesti liittyvä yhdenvertaisuus ja sen toteutumisen edistäminen. Ennalta estävä toiminta tapahtuu kuitenkin erilaisissa yhteistyörakenteissa ja -prosesseissa, eikä strategian tavoitteiden toteutuminen ole yksin poliisin vastuulla. Ennalta estävä toiminta on tässä tutkimuksessa tietyllä tavalla ”tavoittamattomissa” sillä strategian tulokset ovat arvioitavissa vasta tulevaisuudessa. En näe mahdollisena ottaa ennalta estävän toiminnan strategiaa mukaan tutkimustulosten tulkinnassa ja pohdinnassa. Kansalaispalautteesta saattaisi löytyä indikaatioita ennalta estävän toiminnan strategian vaikuttavuudesta, mutta kansalaisten arkikokemusten ja vasta vuonna 2019 voimaan tulleen ennalta estävän toiminnan strategian välisestä yhteydestä en usko löytyvät sellaista luotettavaa tulosta, jota tässä tutkimuksessa voisin esitellä.

Tutkin poliisin strategiassa 2017–2020 (Poliisi 2017) asetettujen strategisten tavoitteiden toteutumista – en tutki kyseisen strategian arvoja tai visiota. Poliisin vision ja arvojen tutkiminen olisi enemmän tutkimusta tulevaisuudesta kuin aluetieteellistä laadullista tutkimusta. Bellin ja Williamsin (1997) mukaan visiota ja arvoja tutkiva tulevaisuudentutkimus tutkii organisaation asettamiin arvoihin perustuvia vaihtoehtoisia tulevaisuuksia menneisyydestä ja nykyisyydestä saadun tiedon avulla. Tulevaisuus toimintaympäristön muutoksineen ja vaihtuvine uhkakuvineen kuuluu kuitenkin olennaisesti poliisin strategiatyöhön. Strategian tavoitteiden toteutumista tutkimalla pystyn osoittamaan nykyisessä toimintaympäristössä olevat kansalaisten arkikokemukset poliisipalveluista, joihin tukeutuen poliisi voi kehittää strategiatyötään entistä vaikuttavammaksi. Näen asian niin, että poliisin on ymmärrettävä kattavasti nykyhetkeä ja vallitsevaa toimintaympäristöä, mukaan lukien kansalaisten arkikokemuksia poliisipalveluista, jotta tulevaisuuteen sijoittuvia arvoja ja visioita voidaan strategiatyössä asettaa ja vakuuttavasti tutkia.

En myöskään tutki poliisin strategiatyötä tai strategiaprosesseja, sillä se on laaja kokonaisuus, jossa osaansa näyttelevät talouden lisäksi johtaminen, toiminnan suunnittelu ja henkilöstön organisointi sekä motivointi, viestintä ja raportointi (Aunola & Näsi 20). Saadakseni tutkimuksesta irti kaiken tutkimusasetelmaan liittyen, rajautuvat tutkimuksen kohteeksi poliisin strategiassa 2017–2020 (Poliisi 2017) asetetut strategiset tavoitteet suhteessa kansalaisten arkikokemuksiin. Asetun tutkimuksessa tarkastelemaan strategioiden tavoitteiden toteutumista kansalaisnäkökulmasta ja rajaan tutkimuksen ulkopuolelle kaikkien niiden syiden pohtimisen, miten poliisin strategian 2017–2020 (Poliisi 2017) strategiset tavoitteet ovat valikoituneet.



Tutkimuksessa en tutki poliisiorganisaation rakenteita, henkilöstö- tai talousresursseja tai syitä siihen, miksi poliisipalvelut ovat organisoitu siihen palvelumalliin ja -rakenteeseen, miten ne tutkimuksen hetkellä kansalaisille näyttäytyvät. Edellä mainittuihin rajauksiin liittyen myös poliisin sisäiset ohjeet ja määräykset poliisitoiminnan suhteen on jätetty tutkimuksen ulkopuolelle. Organisaation sisäiset ohjeet ja määräykset on rajattu tutkimuksesta pois, sillä tutkimuksessa mukana ollessaan ne voisivat tutkimusta aluetieteellisestä tutkimuksesta hallintotieteellisen organisaatiotutkimuksen piiriin. Tutkimuksen keskiössä on se, kuinka poliisipalveluiden todellisuus on kansalaisten arkikokemuksissa rakentunut.

## 6 TILASTOT JA ERIARVOISUUDEN KOKEMUKSET

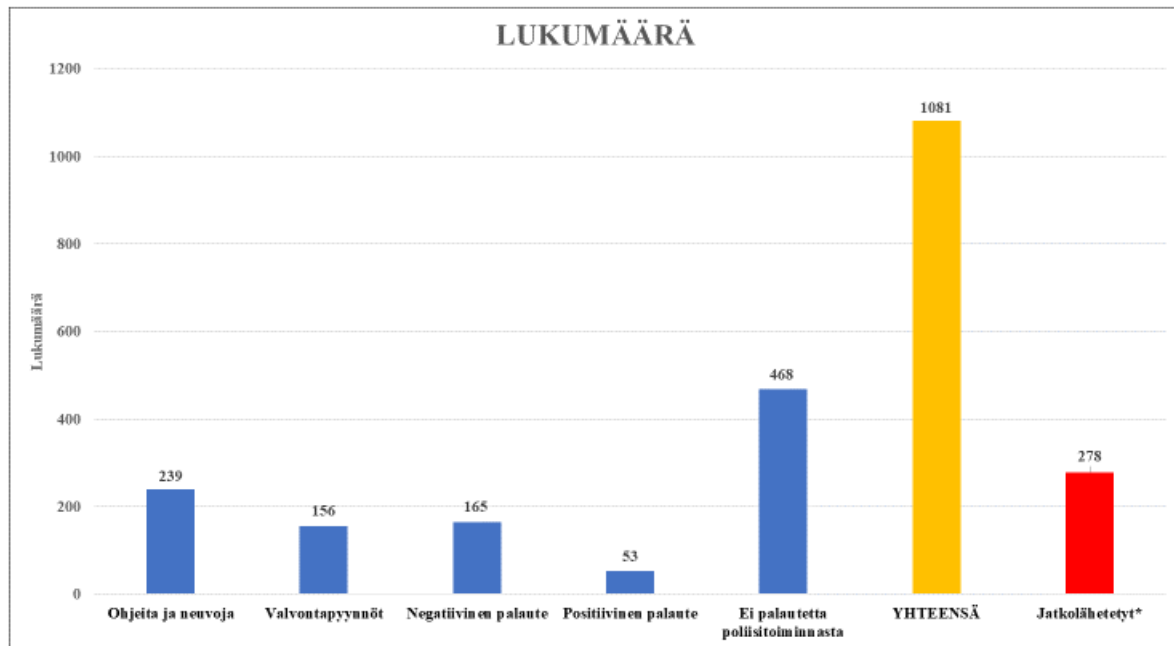
### 6.1 Yleistä tilastoista

Tarkastelujaksolla vuosina 2017–2019 Sisä-Suomen poliisilaitos sai Pirkanmaan alueen poliisitoimintaa koskien yhteensä 1359 sähköistä kansalaispalautetta. Olen analysoinut ja luokitellut poliisin palauteprosessissa käsitellyt sähköiset kansalaispalautteet, jotka ovat olleet tallennettuina poliisin sähköiseen palautejärjestelmän palautearkistoon (POL\_VP\_Sisä-Suomi\_pl\_Palautearkisto). Tarkempi analyysi on kohdistettu kaikkiaan 1081 palautteeseen. Tarkemman sisällönanalyysin ulkopuolelle on rajautunut 278 palautetta, jotka ovat palautteenantajan virheellisen kuntakirjauksen vuoksi ohjautuneet Sisä-Suomen poliisilaitokselle.

Poliisi ohjeistaa kansalaisia sähköisen palautteen antamisen yhteydessä siitä, että palautelomaketta ei ole tarkoitettu rikosilmoituksen tekemiseen, hallinnollisten lupa-asioiden vireille saattamiseen ja käsittelyyn tai kiireellisten asioiden hoitoon. Tästä huolimatta palautejärjestelmään oli lähetetty joitakin kymmeniä rikosilmoituksia tai rikosvihjeitä, joista jotkut vihjeet koskivat akuutteja mediassa käsiteltyjä vakavia rikosasioita.

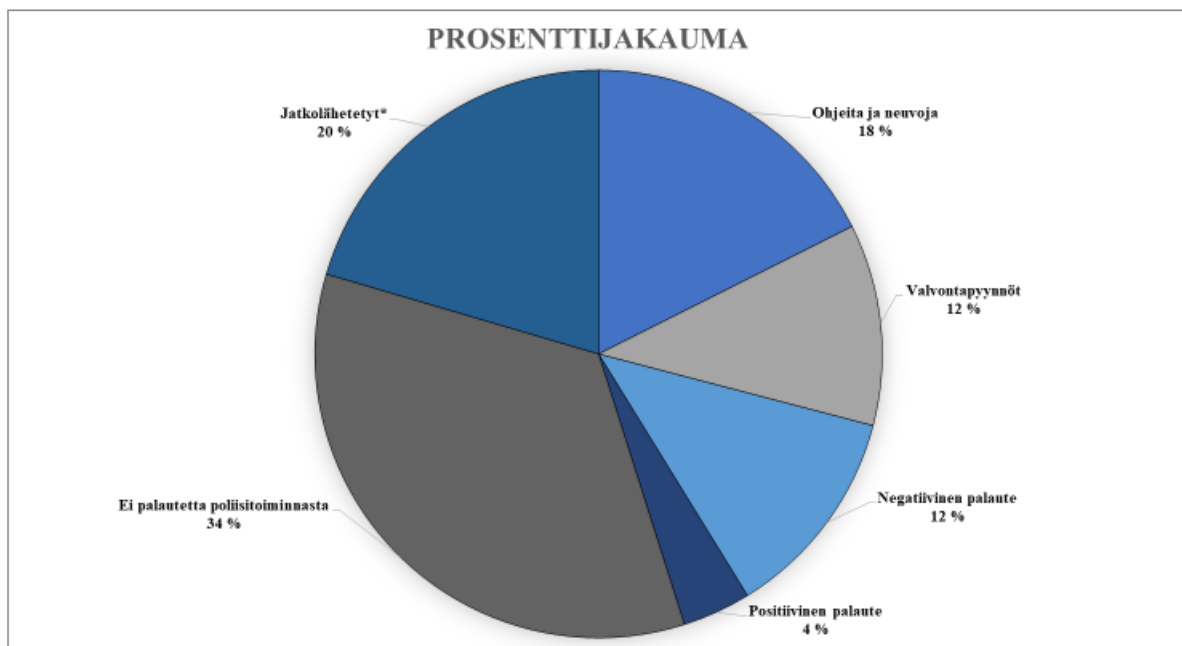
Seuraavat kaaviot kuvaavat sähköisten kansalaispalautteiden lukumääräistä (taulukko 1) ja prosentuaalista (taulukko 2) jakautumista. Olen luokitellut palautteet siten, että ne muodostavat mahdollisimman hyvin tutkimuksen teoreettista viitekehystä tukevia luokitteluryhmiä. Kaavioiden jälkeen olen kuvannut luokitteluita lyhyesti ja niitä tyypillisiä kansalaispalautteita, joiden ominaispiirteiden mukaan luokittelut ovat syntyneet.

Taulukko 1. Sisä-Suomen poliisilaitokselle vuosina 2017–2019 tulleiden kaikkien sähköisten palautteiden lukumäärä



\* Jatkolähetettyjen palautteiden sisältöä ei ole huomioitu tutkimuksessa

Taulukko 2. Sisä-Suomen poliisilaitokselle vuosina 2017–2019 tulleiden kaikkien sähköisten palautteiden prosenttijakauma



\* Jatkolähetettyjen palautteiden sisältöä ei ole huomioitu tutkimuksessa

Poliisi sai erilaisia ohjeita ja neuvoja koskevia tiedusteluja yhteensä 239 palautteessa. Lähes kaikki ohjeita ja neuvoja koskevat kansalaispalautteet ja tiedustelut koskivat erilaisia lupa-asioita ja niihin kohdistuneita tarkentavia kysymyksiä. Kansalaiset pyysivät poliisilta toimintaohjeita useimmiten passin tai henkilökortin hakemiseen liittyvissä kysymyksissä. Toisen suurehkon ryhmän muodostivat kansalaiset, jotka kysyivät ohjeita rikosilmoitukseen kirjaamiseen tai löytötavara-asioihin liittyen. Muita mainittavia tähän luokitteluun asettuvia palautteita olivat toimintaohjeet hylättyjen ajoneuvojen suhteen.

Valvontapyyntöjä oli yhteensä 156 palautteessa. Suurin osa valvontapyynnöistä koski odotetusti liikenteen valvontaa ja erilaista toistuvaa häiriökäyttäytymistä liikenteessä. Valvontapyynnöistä ilmi käynyt kansalaisen viesti oli lähtökohtaisesti aina asiallinen ja ehdolliseen muotoon esitetty toivomus siitä, että poliisi suorittaisi valvontaa ja tarkastuksia, mikäli se kiireisimmiltä työtehtäviltä ehtii. Muutamat valvontapyynnot olivat monessa asiakaspalautteessa rinnastettavissa myös rikosvihjeisiin, joissa ilmiannettiin palautteenantajan kotiseudulla ajavia rattijuoppoja tai paljastettiin muuta toimintaa, joka selvästi ylittää rikollisen toiminnan rajan. Valvontapyynnöissä oli havaittavissa valvontapyyntöjen lukumäärissä ja vuosittaisissa ajankohdista selvää syklittävyyttä. Kesäisin valvontaa pyydettiin hyvin usein nuorten liikenteessä tapahtuvan häiriökäyttäytymisen kitkemiseksi. Tyypillinen valvontapyyntö koski taajama-alueella tapahtuvaa, niin sanottua ”moporallia”. Alkusyksystä koulujen alku sai aikaan valvontapyyntöjen ryöpyn. Palauteaineiston perusteella koulun alkuun ajoittuneita valvontapyyntöjä esitettiin Pirkanmaalla tasaisesti kaikkien kuntien alueella.

Negatiiviseksi luokiteltuja kansalaispalautteita oli annettu tarkastelujaksolla yhteensä 165 palautteessa. Negatiiviseen palautteeseen on luokiteltu kaikki yksittäiseen poliisimieheen, poliisipartioon tai yleensäkin poliisiorganisaatioon toimintaan kohdistunut palaute, jota on pidettävä ja kielteisenä ja ei-toivottuna. Negatiiviseen palautteeseen olen luokitellut myös eriarvoisuuden kokemukset (17 palautetta), joihin liittyvät tutkimustulokset esitän eriarvoisuuden kokemuksia käsittelevässä luvussa (6.2). Lähes kaikki negatiivinen palaute koski poliisin sähköisten palveluiden häiriöitä. Kuvaavaa negatiivisten palautteiden antamiseen oli se, että sähköisten palveluiden taustalla oli usein valtakunnallinen valtionhallintoon kohdistunut verkkohäirintä tai muu poliisista riippumaton vikatilanne. Runsaimmillaan yhteen lyhytkestoiseenkin vikatilanteeseen liittyen saattoi tulla jopa yli 20 negatiivista palautetta vain muutaman tunnin aikana. Palautteenantajien viesteistä oli tulkittavissa *pettymys* ja *luottamuksen puute* poliisin sähköisten palveluiden toimintaan. Muita mainittavia negatiivisten palautteiden alaluokkia olivat kansalaisen tekemät havainnot poliisin

ammattitaidottomasta liikennekäyttäytymisestä ja kansalaisten kokemukset poliisin asiattomasta vuorovaikutuksesta tai ammattitaidottomasta tehtävän hoitamisesta.

Poliisi sai 53 positiivista palautetta, joiden yhtenäinen nimittäjä jokaisessa palautteessa oli fyysinen kohtaaminen ja poliisin *onnistuminen vuorovaikutustilanteessa*. Positiivista palautetta annettiin muutamissa palautteissa lupapalveluissa saatuun hyvän palveluun liittyen. Suurin osa positiivisista palautteista liittyi poliisin toimintaan johonkin tiettyyn yksittäiseen poliisitehtävään liittyen. Jokaisessa vuorovaikutukseen liittyvässä positiivisessa palautteessa poliisin toimintaa keuhuttiin muun muassa ammattitaidon, läsnäolon, hienotunteisuuden ja joustavuuden vuoksi. Useassa positiivisessa palautteessa mainittiin niin poliisin työntekijään kuin organisaatioon kohdistuva *luottamus* ja *arvostus*. Positiivisten palautteiden joukossa oli myös muutamia yleisemmällä tasolla annettuja palautteita, jotka liittyivät yhteiskunnassa tapahtuneisiin ja uutiskynnyksen ylittäneisiin tapahtumiin, joissa poliisi oli toiminut tehokkaasti ja luottamusta herättäen.

Poliisi sai paljon palautetta, jotka eivät sisältäneet palautetta poliisin toiminnasta. Suurin osa tähän luokitteluun päätyneistä sähköisistä asiakaspalautteista ei sisältänyt selkeää kysymystä, toteamusta, moitetta tai kehua poliisin toimintaan tai poliisin palveluihin liittyen. Näitä epämääräiseksi jääneitä poliisille lähetettyjä sähköisiä kansalaispalautteita oli kaikkiaan 468 kansalaispalautteessa. Määrää on pidettävä mielestäni huomattavana palauteprosessiin liittyvän työmäärän näkökulmasta, sillä jokainen saapunut palaute on luettava.

Palautteissa, joissa ei ollut palautetta poliisitoiminnasta oli havaittavissa selkeä jakautuminen harhaisiin ja alatyylisiin palautteisiin sekä palautteisiin, joissa palautteenantaja kävi monologia yhteiskunnan kautta käyttäen poliisin sähköistä palautejärjestelmää äänitorvena. Palautteet saattoivat olla täysin harhaisia eivätkä ne olleet millään tavalla kytköksissä poliisitoiminnan tai poliisin palveluiden kontekstiin. Palautteita läpi käydessä tein havainnon, että yksi ja sama henkilö saattoi lähettää samansisältöisiä harhaisia palautteita säännöllisesti muutaman kuukauden välein tai samaa palautetta useampana päivänä peräkkäin. Palautteiden antajista oli mahdollista tunnistaa muutamia tämänkaltaisia säännöllisiä ”palautteenantajia”. Sähköiseen palautejärjestelmään oli kirjattu kansalaisten toimesta myös kymmeniä täysin alatyylisiä ja asiattomia viestejä. Erilaiset yhteiskunnalliset tapahtumat, etenkin uutiskynnyksen ylittäneet, innoittivat kansalaisia kirjoittamaan tuntemuksistaan poliisille sähköisen palautejärjestelmän avulla. Palautteet olivat poliisitoimintaan kohdistumatonta asiallista pohdintaa yhteiskunnan tilasta ja näkemyksistä yhteiskunnan tulevaisuudesta. Suosittuja palautteiden aiheita, jotka eivät sisältäneet palautetta poliisin toiminnasta, olivat sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus ja maahanmuuttoon liittyvä yhteiskunnallinen pohdinta.

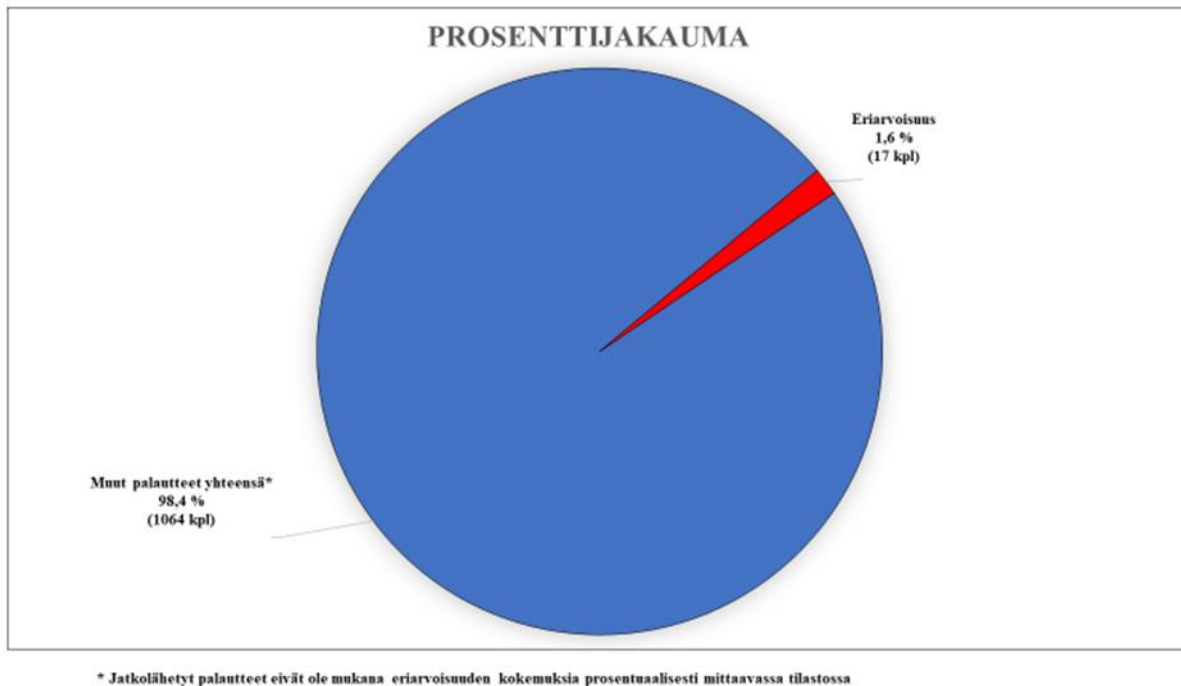
Sisä-Suomen poliisilaitos sai tarkastelujaksolla vuosina 2017–2019 yhteensä 278 palautetta, jotka eivät koskettaneet lainkaan Sisä-Suomen poliisilaitoksen poliisitoimintaa tai poliisipalveluja. Kansalaispalautteet olivat ohjautuneet virheellisesti Sisä-Suomen poliisilaitokselle kansalaisen tekemän virheellisen kirjauksen vuoksi. Palautteet oli merkitty kuntaluettelon alavetovalikosta koskemaan pirkanmaalaista Akaan kuntaa, joka oli aakkosjärjestyksessä ensimmäinen valittavissa oleva kunta. Sisä-Suomen poliisilaitos jatkolähetti palautteen edelleen asianosaiselle poliisilaitokselle, jota palaute koski. Jatkolähetetyistä vain yhdeksän palautetta oli sellaisia, että ne koskivat jonkun toisen viranomaisen toimintaa. Näitä palautteita jatkolähetettiin poliisin toimesta esimerkiksi Hätäkeskuslaitokselle ja kuntien viranomaisille.

## **6.2 Eriarvoisuuden kokemukset kansalaispalautteiden perusteella**

Määrittelin aineistoanalyysissä eriarvoisuuden kokemuksiksi kaikki ne kansalaispalautteet, joissa kansalainen koki poliisitoiminnan sen loukkaavana, ulkopuolelle jättävänä ja toiseuden tunteita aiheuttavana. Kaikkiaan eriarvoisuuden kokemuksia oli 17 palautteessa. Eriarvoisuudeksi tulkitsin tutkimuksessa kaikki ne palautteet, joissa kansalainen vertasi itseään heikommassa asemassa olevana poliisipalveluiden käyttäjänä suhteessa muihin kansalaisiin.

Eletyn kansalaisuuden eriarvoisuuden kokemusten prosenttijakauma Sisä-Suomen poliisilaitokselle vuosina 2017–2019 tulleiden sähköisten kansalaispalautteiden perusteella on esitetty ympyrädiagrammissa (taulukko 3). Kaikkiaan 1064 kansalaispalautteesta eriarvoisuuden kokemuksia oli 17 palautteessa (1,6 %). Kaikki eriarvoisuuden kokemuksia sisältäneet kansalaispalautteet on esitetty tarkemmin (taulukko 4) luokiteltuina sen perusteella, minkä olen aineistoanalyysissä tulkinnut eriarvoisuuden kokemuksia aiheuttaneeksi syyksi.

Taulukko 3. Kansalaisten eriarvoisuuden kokemusten prosenttijakauma Sisä-Suomen poliisilaitokselle vuosina 2017–2019 tulleiden sähköisten palautteiden perusteella



Taulukko 4. Taulukko eriarvoisuuden kokemuksista

12 kpl	Poliisi- ja lupapalvelut ovat liian kaukana kotikunnasta tai huonosti saatavilla, ja tästä on syntynyt eriarvoisuuden kokemus suhteessa toisiin kansalaisiin
3 kpl	Hälytystehtävien suorittaminen koettiin eriarvoistavana
2 kpl	Heikkonäköiset kokivat saavansa eriarvoista palvelua paremmin näkeviin verrattuna, koska he kokivat poliisin verkkosivut liian hankalina käyttää

Suomessa ei ole aiemmin tutkittu poliisille tulleista kansalaispalautteista ilmeneviä eletyn ja koetun kansalaisuuden kokemuksia. Tämän vuoksi en voi verrata tutkimustuloksia kansalaisten eriarvoisuuden kokemuksista johonkin aiempaan ajankohtana tai toisessa yhteiskunnallisessa tilanteessa suoritettuun tutkimukseen. Varovaisesti arvioiden poliisi on ollut vuosina 2017–2019 kansalaisten kanssa vuorovaikutuksessa varmasti kymmenissä tuhansissa erilaisissa kohtaamistilanteissa. Vuorovaikutustilanteet ovat tapahtuneet henkilökohtaisesti tehtäväpaikoilla

lukuisten tehtävään eritavoin liittyvien kansalaisten kanssa, kohtaamisina kuulusteluissa ja lupapalveluiden yhteydessä tai sitten puhelimitse tai sähköisillä alustoilla. Poliisi kohtaa tämän lisäksi kansalaisia eri yhteyksissä suunnittelematta ja yllättävissä yhteyksissä. Näitä ad hoc -kohtaamisia kansalaisten kanssa tapahtuu verrattain usein poliisin suorittaman partioinnin yhteydessä tai vaikka poliisipartion kahvitauolla.

Eriarvoisuuden kokemusten rakentumista tutkiessa kävi ilmi, että eriarvoisuuden kokemukset eivät aineiston perusteella synny vuorovaikutustilanteissa poliisin ja kansalaisen välillä. Tutkimustulos on poliisin toimintaa arvioiden rohkaiseva ja se kertoo osaltaan siitä, että poliisin ja kansalaisen välisessä vuorovaikutuksessa on onnistuttu. Tutkimusaineisto oli laaja ja tutkimustuloksen perusteella poliisihallinto voi olla työntekijöistään ylpeä, sillä vuorovaikutustilanteissa toiminta on ollut yhdenvertaisuutta vaalivaa eikä eriarvoisuuden kokemuksia aiheuttavaa.

*”Hei. Palautteeni on osoitettu kahdelle poliisimiehelle [nimet], jotka tekivät luonani kotietsinnän -- kiitos siitä, että kohtelitte minua kuin ihmistä, olitte empaattisia ja asiallisia. Annoitte lopuksi muutaman lohduttavan sanan ja neuvon. Sillä hetkellä vihasin itseäni ja elämäni -- käyntinne (sai minut) tuntemaan, että paitsi yhteiskunnan järjestyksestä, välitätte myös ”asiakkaista” -- haluan kiittää teitä ja ilmoittaa, että elämäni on täysin eri tiellä kuin silloin (kotietsinnän aikaan) -- käyntinne aiheutti positiivisen ketjureaktion -- saatoitte parhaassa tapauksessa jopa pelastaa henkeni.”*  
(29.8.2017)

Harisalo ja Miettinen (2010) korostivat inhimillisen vuorovaikutuksen merkitystä yhdenvertaisuutta tukevana ja eriarvoisuutta eliminoivana voimana. Onnistunut vuorovaikutus luo heikommassa asemassa olevalle kansalaiselle uskoa tulevaan ja mikä tärkeintä, luottamuksen tunteen. Vuorovaikutuksessa on luotava luottamuksen ilmapiiri, jossa kansalainen itse ymmärtää omat mahdollisuutensa vaikuttaa omaan elämäänsä ja kansalainen kokee, että yhteiskunta tukee kansalaista myös vaikeissakin elämäntilanteissa. (Harisalo & Miettinen 2010, 13–46.) Toisistaan poikkeavat arvokäsitykset tai muusta syystä epäonnistunut vuorovaikutus voivat aiheuttaa kansalaisessa kielteisiä kokemuksia, jotka toimivat eriarvoisuuden tunteita lisäävänä mekanismina (European Social Survey 2010, 4–7; Ervasti 2012, 118).

Eriarvoisuuden kokemukset näyttävät aineiston perusteella syntyvän poliisin hallinnollisista rakenteista ja siitä, miten poliisin palvelut on fyysisinä toimintoina järjestetty. Poliisiasemien sijainti ja aukioloajat sekä kokemukset lupapalvelujen saatavuudesta koettiin eriarvoistavina. Aineiston



perusteella jotkut kansalaiset haluaisivat yhä asioida poliisiasemilla ja kohdata poliisin kasvokkain. Osa eriarvoisuuden kokemuksista syntyi turhautumisen seurauksena, kun esimerkiksi sähköiset asiointipalvelut eivät toimineet tai ohjeet olivat epäselviä ja siksi hoidettavaa asiaa piti lähteä hoitamaan henkilökohtaisesti poliisiasemalle pitkänkin matkan päähän. Tällöin kansalaispalautteessa saatettiin vihjata epäsuorasti tai suoraan siihen, että muilla kansalaisilla asiat ovat paremmin, kun heidän kotikunnassaan on lupapalveluja tarjoava poliisiasema.

*”Moi. Soittelin teidän palvelunumeroon ja kyselin missä voin käydä passin tilaamassa? No eihän se niin helppoa olekkaan enään? [Paikkakunta] lopetettiin toimipiste, miksi? En periaatteestakaan halua tilata passia netissä vaan haluan palvelua missä näen ihmisen ja tiedän että näin häntä työllistän. Toivottavasti jonain päivänä järki voittaa ja palveluja aletaan tuottaa ihmisille.” (15.5.2017)*

*”Hei! Tein passihakemuksen netissä [päivämäärä] . Sain tästä maksuvahvistuksen, että maksu oli mennyt perille. Eilen soitin asiakaspalveluunne, koska passia ei vielä ole tullut. Puhelun aikana selvisi, että passihakemus on kadonnut tietokonevikanne vuoksi. Raha ja maksuvahvistus kuitenkin olivat kulkeneet normaalisti. Virkailija ja kehotti minua lähtemään välittömästi lähimmälle poliisiasemalle hoitamaan asia. Ajoin 18 km virkailijan ohjeistamana [paikkakunta] poliisiasemalle (lähin poliisiasemani), joka oli suljettu. Virkailija pahoitteli ja ehdotti, että ajaisin n. 50 km [paikkakunta]. Tähän minulle ei kuitenkaan ollut aikaa. Seuraavana päivänä ajoin uudestaan 18 km [paikkakunta] ja takaisin, -- jouduin ajamaan asiaa selvittäessäni 72 km. -- Mahtavatko tällaiset tietokoneviat olla yleisiä?” (13.4.2017)*

*”Lupapalvelu takaisin [paikkakunta] tai edes yhteinen [paikkakunta] kanssa. Se, että mm. [paikkakuntalaisia] lapsiperheitä pakotetaan asioimaan arkisin [paikkakunta] ruuhkissa vain ja ainoastaan passin hakemukseen liittyvää tunnistautumista varten on aika naurettavaa.” (10.4.2017)*

Alueellisesti eriarvoisesti organisoitu julkinen palvelu voidaan kokea sekä eriarvoisuuden kokemusta vahvistavana että Ervastian (2012, 118–120) kuvaamana rakenteellisenä konfliktina. Kansalainen kokee julkisen vallan määrittelevän poliisipalveluiden saatavuutta, eikä kansalaisella itsellään ole mahdollisuutta osallistua poliisipalveluita ja poliisiasemaverkostoa koskevaan päätöksentekoon. On mahdollista, että konfliktin siemen on piilotettu eriarvoisesti saatavilla oleviin poliisin

palvelurakenteisiin. Eletyn kansalaisuuden kokemus voi eriarvoisesti saatavilla olevien poliisipalveluiden vuoksi olla eriarvoisuuden tunnetta vahvistava, mikä saatetaan kokea myös Häklin (2008, 147–155) mainitsemana symbolisena väkivaltana. Bildjuschkin ym. (2020, 6) on todennut, että epäsymmetrisesti jakautuneet julkiset palvelut ja niiden heikko toteutus voivat olla rakenteellista väkivaltaa. Rakenteellinen väkivalta voi toimia alkusysäyksenä jopa väkivaltaisille konflikteille, joihin suomalainen yhteiskunta ei ole tottunut. Tutkimustulosten perusteella eletyn kansalaisuuden pinnan alla ei onneksi näyttäisi olevan väkivaltaisten konfliktien uhkaa.

Kansalaispalautteista näkyi, että kansalaisilla oli vahva luottamus siihen, että poliisi saapuu hoitamaan hälytystehtävää. Kansalaiset kokivat pettymyksiä, kun poliisipartio ei koskaan saapunut tehtäväpaikalle eikä luvattua yhteydenottoa poliisin suunnasta tullut. Aineistosta ei ole luotettavalla tavalla eroteltavissa poliisipalvelua pyytävän kansalaisen kotikuntaa. Tämän vuoksi näistä kansalaispalautteista ei voi vetää johtopäätöstä alueellisesta eriarvoisuudesta tai siitä, että haja-asutusalueella asuvat kokisivat hälytystehtävien hoitamiseen liittyen eriarvoisuutta.

*”Hei! Soitin [päivämäärä, yöaika] hätäkeskukseen ja pyysin poliiseja käymään yläkerran naapureillamme, joiden illanvietosta aiheutui kolistelua -- Poliisien piti soittaa minulle, kun olisivat alaovellamme. Soittoa ja siis poliiseja ei koskaan tullut. Tämä oli jo toinen kerta, kun näin kävi. --” (24.8.2018)*

*”[Päivämäärä] soitin hätäkeskukseen kun naapurin ikkuna rikottiin. Tekijät pakenivat läheiseen metsikköön, mistä ilmoitin uudestaan hätäkeskukseen. Ei ole Poliisia näkenyt eikä kuulunut tähänkään mennessä. No nyt taloyhtiön ja isännöitsijä hoitaa asiaa. Olisihan se ollut mukavaa, että poliisi olisi suvainnut tulla paikalle niin olisi syylliset saatu metsästä kiinni missä 30min piileskelivät. Nyt tuskin asia tulee ikinä selviämään” (5.8.2019)*

Olen luokitellut edellä mainitut kansalaispalautteet eriarvoisuutta ilmentäviksi eletyn kansalaisuuden kokemuksiksi. Kansalaispalautteista oli selvästi tulkittavissa turvattomuuden ja arvottomuuden tunteita sekä palvelun ulkopuolelle jääminen tunne, jotka kaikki ovat yhteiskunnan rakenteiden eriarvoisuutta tuottavia prosesseja (Therborn & Henttonen 2014, 5–55). Aineiston perusteella ei voi tehdä tulkintaa turvallisuuden tunteesta kaupunkikeskuksissa ja haja-asutusalueilla asuvien kansalaisten kesken. Tutkimus ei luonnollisestikaan paljasta sitä keskusrikospoliisin tiedusteluosaston rikoskomisario Jussi Oksasen (Maaseudun Tulevaisuus 2019) mainitsemaa pinnan

alla olevaa piilorikollisuutta. Ammattimainen rikollisuus saattaa ajan myötä muuttaa muotoaan haja-asutusalueella ja tulla näkyvämmäksi, jolloin sillä on kansalaisten turvallisuuden tunnetta heikentävä vaikutus.

Vähemmistöihin kohdistuva poliisitoiminta oli tutkimusaineiston perusteella oikeusvaltioperiaatteen mukaista ja vaatimus kansalaisten perusoikeuksien toteutumisesta oli täyttynyt. Aineistosta ei löytynyt vähemmistöihin kuuluvien kansalaisten kokemuksia, joissa olisi puhuttu vähemmistön edustajaan kohdistuneesta eriarvoisesta kohtelusta. Polarisoituneessa yhteiskunnallisessa ilmapiirissä olisi ehkä ollut odotettavaa, että vähemmistöjen edustajat olisivat antaneet kansalaispalautetta eriarvoistavasta poliisitoiminnasta. Kansalaispalautteesta löytyi kuitenkin kaksi heikkonäköisen kansalaisen palautetta, joissa he kokivat poliisin internet-sivut hankalina käyttää.

*”Olen melko huononäköinen, ja sen vuoksi verkkosivujen lukeminen on erittäin vaikeaa ja ikävää, kun tekstin taustana on valokuva. Saattaa olla, että kuvaa voisi jotenkin vaalentaa ja tekstiä tummentaa, mutta en tiedä kuinka se kävisi eikä minusta ole kohtuullista, että sellaisiin toimiin pitäisi ryhtyä. Haluan saada näiltä verkkosivuilta ajantasaista tietoa mahdollisimman vähällä vaivalla.” (12.7.2017)*

*”Hei! Palautelomakkeen alaosan ”kirjoita kuvassa näkyvät merkit” on erittäin epäkäytännöllinen iäkkäille ja ”huonosilmäisille” henkilöille, (taittovirhe tai muu vaiva silmissä). Samoin pienet, epäselvät kuvat, joista pitää valita henkilöautoja. Ikäihmisiltä ja suomen kieltä vasta vähän osaavilta jää ehkä lähettämättä teille tarpeellista palautetta tämän seikan vuoksi --” (2.11.2017)*

Poliisi on asettanut poliisin strategiassa 2017–2019 (Poliisi 2017) yhdeksi strategiseksi tavoitteekseen hyvät palvelut, joita tavoitellaan muun muassa käyttäjäystävällisillä sähköisillä palveluilla. Hyvien palveluiden suunnittelu, tässä tapauksessa verkkosivujen käytettävyys, on hyvin pitkälti poliisin omassa vaikutuspiirissä. Huolellisella toiminnan suunnittelulla voidaan välttää eriarvoistavien rakenteiden syntymistä myös verkkosivujen käytettävyyteen liittyen. Haapanen (2016) on poliisin strategiatyötä tutkiessaan todennut, että strategiset tavoitteet (hyvät palvelut) eivät voi olla ristiriidassa sen todellisuuden (verkkosivujen käytettävyys) kanssa, jossa kansalaiset poliisitoiminnan kohtaavat.

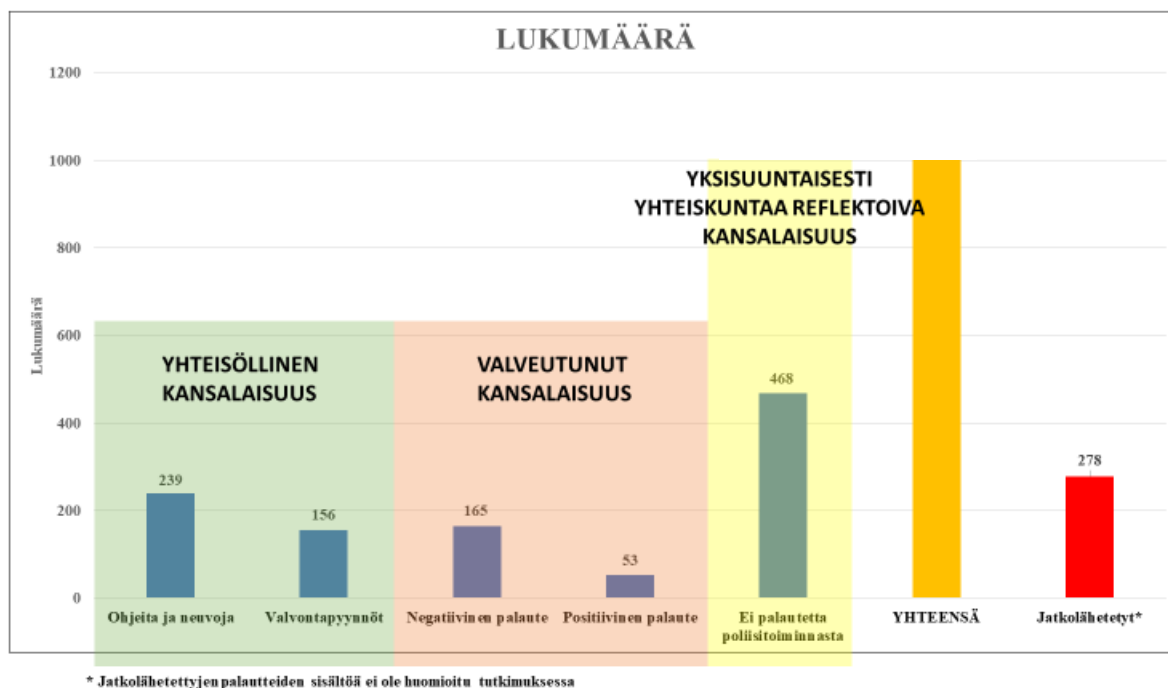
## 7 KANSALAISUUDEN KEHYSTEN MONET KASVOT

### 7.1 Kehysten rakentuminen

Goffman (1986) on todennut kansalaisten kehystävän ympäröivää todellisuutta omakohtaisten kokemusten perusteella. Kehysten rakentumisen lähtökohtana on ollut poliisi-instituution tai yksittäisen poliisihallinnon työntekijän toiminta, joka on tuottanut kansalaiselle kokemuksen poliisipalvelusta. Kokemus on voinut syntyä poliisin aktiivisesta tai passiivisesta toiminnasta tai kansalaisen odotuksesta siitä, miten poliisin olisi pitänyt toimia tai olla toimimatta.

Olen kehystänyt eletyn kansalaisuuden kokemuksia sen perusteella, mikä on ollut kansalaisen antaman palautteen tavoite tai pyrkimys poliisille palautetta antaessaan. Tunnistin aineistosta kolme tulkintakehystä, jotka kuvaavat Sisä-Suomen poliisilaitoksen poliisipalveluiden käyttäjien kokemuksiin ja tunteisiin liittyvää elettyä kansalaisuutta. Olen nimennyt eletyn kansalaisuuden tulkintakehykset *yhteisölliseksi kansalaisuudeksi*, *valveutuneeksi kansalaisuudeksi* ja *yksisuuntaisesti yhteiskuntaa refleктоivaksi kansalaisuudeksi*.

Taulukko 5. Eletyn kansalaisuuden kehykset



Tutkimuskysymyksessä esitetty kysymys kansalaisten eriarvoisuuden kokemuksista oli aineiston mukaan niin vähäistä, että en nähnyt tarpeelliseksi kehystää sitä omana tulkintakehyksenään. Eriarvoisuuden kokemukset ovat negatiivisia kokemuksia johonkin poliisitoimintaan tai poliisipalveluihin liittyvään asiaan ja ne on sisällytetty valveutuneen kansalaisuuden tulkintakehykseen.

### 7.1.1 Yhteisöllinen kansalaisuus

Yhteisöllisen kansalaisuuden tulkintakehyksessä kansalainen tunsi kuuluvansa yhteiskuntaan ja koki vahvaa osallisuuden tunnetta. Kansalaiset tunsivat vahvaa osallisuuden tunnetta yhteiskuntaan ja he näkivät palautteen antamisessa mahdollisuuden poliisitoiminnan kehittämiseen asiakasystävällisempään suuntaan. Yhteisöllinen kansalainen antoi palautteessaan poliisille toimenpide-ehdotuksia turvallisemman yhteiskunnan kehittämiseksi. Yhteistyöhalukkuus ja tahto vuorovaikutukseen poliisin ja yhteiskunnan kanssa ja sitä kautta tapahtuva pyrkimys oman elinympäristön kehittämiseen ohjasi palautteenantajia. Palautteita voi hyvällä syyllä pitää demokratiaa ja kansalaisten osallisuutta vahvistavana tai jopa uudenlaista yhdessä tekemisen demokratiaa luovana. Palautteiden joukossa oli toimenpide-ehdotuksia, joissa tarjottiin poliisille niin tietojärjestelmien toimivuuteen kuin operatiiviseen toimintaan liittyviä uusia palveluinnovaatioita.

Yhteisöllinen kansalainen luotti siihen, että poliisi on valmis dialogiin kansalaisen kanssa ja tällä on yhteisöllisyyttä vahvistava kokemusta. Kansalaiset uskalsivat tiedustella niin yleiseen turvallisuuteen kuin omaan asiaansa liittyviä epäselvyyksiä niin arkisissa kuin aroissa henkilökohtaisissakin asioissa. Kansalaiset luottivat poliisin lukevan palautteen ja vastaavan siihen. Kansalaisten kohdistivat ohjeiden ja neuvojen pyytämisen poliisille, joka oli kansalaisten silmissä legitiimi toimija ja nautti kansalaisten luottamusta.

*” Hemmetti! Täytin aikani sähköistä rikosilmoitusta, mutta koko hakemus katosi, kun järjestelmää alettiin täyttämisen aikaan päivittämään. Voisiko moisesta tiedottaa tai varoittaa, ettei turhaan kuluisi aikaa, tai hoitaa vaikka yöllä kun se on muutenkin suljettu? Uhh.” (3.10.2019)*

*”Moikka en tiedä mistä kysyä niin kysyn tätä kautta. Mistä vois saada lapsille sellaisia poliisiauto askartelu kuvia tai muuta mukavaa puuhaa lapsille. Vai onko ne vaan teidän käytössä...Syysterveisin [nimi]..mukavaa alkavaa työviikkoa.” (16.9.2019)*

*” -- ehdotankin nyt, että poliisihallinto valmistaisi tietoisku-insertin (valepoliiseista) esitettäväksi juuri ennen YLE 1:n klo 20.30 uutisia, jotta huijareiden olemassaolo tulisi kaikkien tietoon. Siinä korostetusti todettaisiin, että poliisi ja pankit eivät koskaan kysy pankkitunnuksia puhelimitse. Tämän yksinkertaisin asian sisäistäminen säästäisi monet todella ikäviltä seuraamuksilta.” (12.10.2017)*

*”Kysyisin neuvoa [sukulaisuussuhde] lapsenlapsen tilanteessa. Lapsen isä on vienyt tytön [valtio] eikä halua palauttaa [lapsen sukupuoli] takaisin Suomeen. Sopimus on ollut että palaisivat [kuukausi] puolen väliin mennessä. Nyt mies muuttaa pahuu-aikaa kokoajan. Tilanne on todella epäselvä. Mitä tässä tilanteessa voi tehdä?” (11.6.2018)*

Yhteisöllinen kansalainen luo ympärilleen kansalaisen ja julkisen vallan välistä avoimesti toimivaa yhteistyötä. Parhaimmillaan yhteistyön onnistuessa se vahvistaa yhteisvastuullisuutta, kumppanuutta ja lähimmäisistä välittämistä vahvistaen kansakunnan yhteisöllistä identiteettiä. Yhteisöllinen identiteetti luo kansalaisten välille siteitä sekä mahdollistaa yhteiskunnan, jossa kansalaiset eivät niin helposti asetu toisiaan vastaan. (Ranta-Tyrkkö & Ropo 2003, 26–29). Rakentava palaute on nähtävä mahdollisuutena kehittää poliisitoimintaa. Rakentavaa palautetta voi ajatella käännekohtana, johon poliisi voi reagoida tai olla reagoimatta. Kansalaisen ristiriitainen käsitys tai odotus poliisitoiminnasta voidaan tulkita konfliktina, johon kansalaisen tarjoaa omaa ratkaisuaan. Onko poliisilla mahdollisuutta ja velvollisuutta pysähtyä pohtimaan yhteisöllisen kansalaisen antamaa rakentavaa palautetta? Jakosen (2020, 309–310) mukaan konflikteihin tulisi reagoida ja ne tulisi ratkaista tasa-arvoista ja demokraattista yhteiskuntaa tukevin toimenpitein.

Yhteisöllinen kansalainen pyrki aktiivisella toiminnallaan ja rakentavan dialogin avulla vaikuttamaan ja saamaan aikaan muutosta poliisitoiminnassa. Lähtökohtana muutokselle saattoi olla oman itsensä parhaaksi tavoiteltu muutos, mutta useimmiten yhteisöllisen kansalaisen palaute tavoitteli yhteiskunnan yhteistä hyvää. Yhteisvastuullisuus ja epäitsekkyys kuvasivat osuvasti yhteisöllistä kansalaisuutta kuten myös se, että palautteissa katse on suunnattu kohti parempien poliisipalveluiden tulevaisuutta, jotka olisivat jokaisen kansalaisen käytettävissä.

*”Sain aiheellisen kirjallisen huomautuksen lievästä ylinopeudesta [asianumero] ja tavallisen kirjeen kotiin. Olen kuitenkin antanut luvan viranomaisviestintään sähköisen suomi.fi viestikanavan kautta. Olisi oivallista jos esim. kyseiset viranomaisilmoitukset tulisivat jatkossa sen kautta...” (8.6.2018)*

Arendt (2013) korosti kansalaisuuden määrittelyssä muuan muassa vaikuttamismahdollisuutta. Poliisi on ottanut vuonna 2020 käyttöönsä suomi.fi -palvelun kansalaisen ja poliisin väliseen rikosilmoitukseen tekemiseen liittyvään viestintään ja järjestelmää tullaan tulevaisuudessa kehittämään edelleen. En osaa arvioida sitä, onko suomi.fi -palvelu otettu käyttöön kansalaispalautteiden perusteella vai onko palvelun käyttöönotto osa poliisin omaa sähköisten palveluiden kehitystyötä. On oletettavaa, että yhteisöllinen kansalainen poliisin sähköisistä palveluista kehitysehdotuksia antaessaan kokee tulleen kuulluksi, kun palautteessa esitetty kehitysehdotus on toteutunut.

Suomalainen yhteiskunta on muuttunut ja kansalaiset eivät koe enää olevansa pelkästään hallinnon asiakkaita ja toiminnan objekteja. Kansalaisille on tärkeää päästä itse vaikuttamaan aktiivisella ja yhteisöllisellä otteella omaan ympäristöönsä ja turvallisuuden rakentumiseen. Yhteisöllinen kansalainen on proaktiivinen toimija, joka ryhtyy tavoittelemaan eri vaikutuskeinoin muutosta havaitsemaansa epäkohtaan. Tulkintakehyksessä yhteisöllinen kansalainen pyrkii saamaan muutoksen poliisipalveluihin rakentavan ja sivistyneen dialogin avulla. Palautteiden perusteella on selvää, että yhteisöllinen kansalainen toimii palautteenantajana omasta valinnastaan, eikä palautteen antamista koeta niinkään velvollisuutena tai ulkopuolelta saneltuna saati pakotettuna.

### **7.1.2 Valveutunut kansalaisuus**

Valveutuneen kansalaisuuden kehys rakentuu vahvasti kansalaisen *tietoon* omista oikeuksistaan poliisipalveluihin nähden. Samassa kehyksessä on nähtävissä kansalaisen viesti poliisille siitä, että poliisille on asetettu lakiin perustuva velvollisuus tuottaa poliisipalveluja kansalaisille, joita kansalainen myös odottaa saavansa. Valveutunut kansalainen tulkitsee poliisipalveluiden käytettävyyttä, saatavuutta sekä poliisin toimintaa vuorovaikutustilanteessa omista oikeuksistaan ja toisaalta poliisin velvollisuuksista tarkastellen ja tuo mielipiteensä julki.

*”Poliisin sähköinen asiointipalvelu ei toimi. Ei pysty tunnistautumaan, kun pitäisi tilata henkilökortti. Laitoksilla ei asia hoidu, ainakaan [paikkakunta]. Mikä näissä järjestelmissä mättää? Eikö määrärahoja lisätty?” (15.8.2018)*

*”Ilmaisen syvän paheksumiseni siitä, että liikenneonnettomuuden selvittäminen on kestänyt kohtuuttoman kauan sekä siitä, että minulle ei anneta tarvitsemiani tietoja vakuutusasian hoitamiseksi.” (21.11.2018)*

*”Passi hakeminen teidän verkkopalvelussa on piinavaan hidas. Kuvat eivät ole palvelussa enään kauaa passia varten ja näyttää siltä ettei niitä tätä vauhtia miten sivustonne toimii kerkeä hakemaan. Mikä on teidän vastuu asiassa jos sivut ei toimi ja kuvia kerkeä hakemaan. Passit pitää hakea koko perheelle eikä kuvaus ole ilmaista!” (4.9.2019)*

*”Tein minuun kohdistuneesta kunnianloukkauksesta rikosilmoituksen syksyllä 2015. Nyt haluaisin tiedustella prosessin etenemisestä, sillä en ole saanut siihen mitään vastausta tai yhteydenottoa.” (11.5.2017)*

Poliisi on asettanut poliisin strategiassa 2017–2019 (Poliisi 2017) turvallisuuden edistämisen tietojohtoisen toiminnan avulla. Valveutuneen kansalaisen antaessa palautetta poliisitoiminnasta on poliisilla oltava valmius tulkita arvokasta palautetta tarvittavassa laajuudessa ja mahdollisuuksien mukaan muuttaa toimintaansa. Turvallisuuden edistämiseen ja asiakasystävällisten järjestelmien kehittämiseen kansalaispalautteet ovat oivallinen apu. Kansalaispalautteet eivät implementoidu automaattisesti poliisin toimintoihin, vaan palautteita on poliisin tietojohtoisen toiminnan avulla analysoitava. Kansalaispalautteita tulee seurata aktiivisesti, sillä kansalaisten kokemuksista voi löytyä uusia innovaatiota, joilla poliisin palveluita voidaan kehittää entistä enemmän yhdenvertaista yhteiskuntaa tukevaksi.

Kokemus poliisipalveluista voi olla myönteistä tai kielteistä. Tulkintakehyksessä valveutunut kansalainen ei jää kokemuksen kanssa yksin, vaan palaute halutaan sanoa ääneen ja saattaa se myös poliisin tietoon. Valveutunut kansalainen osaa vaatia poliisilta suoritteita sekä asiallista käyttäytymistä. Valveutuneen kansalaisuuden ääni puhuu osin samaa kieltä yhteisöllisen kansalaisuuden kanssa, mutta valveutuneen kansalaisen palaute on suoraviivaisempaa ja vaativampaa, siinä missä yhteisöllinen kansalainen esitti palautteensa rakentavammin.



Tulkintakehyksessä tiedon merkitys korostuu jälleen. Valveutunut kansalainen haluaa saattaa poliisin tietoiseksi siitä missä poliisi on onnistunut tai epäonnistunut.

*”Kiitos poliisille nopeasta toiminnasta naapurihäiriön vuoksi. En ole eläissäni kokenut näin hiljaista lauantaita. Kiitos paljon että hoiditte asian.” (18.2.2018)*

*”Virkapukuinen poliisinne veti röökiä [paikkakunta] poliisiaseman edessä varttitunti sitten. Onpa hieno esimerkki lapsille. Kävin myös sanomassa hänelle asiasta, mutta eipä tuntunut haittaavan häntä tai hänen tupakoivaa seuralaistaan. Virka-asussa!” (11.6.2017)*

*”Hei eilen illalla [päivämäärä ja aika] kaksi poliisia tulivat hakemaan psykoottista [sukupuoli] hoitoarvioon -- voitteko välittää heille sydämmelliset kiitokset siitä tunneälykkyydestä ja empaattisesta suhtautumisesta millä he sen homman hoitivat :) Vuorovaikutus oli kuuntelevaa ja aseista riisuvaa...hän tuli kuulluksi eikä vastakkainasettelua syntynyt ja lähti viimein vapaaehtoisesti...” (19.3.2018)*

*”[Päivämäärä] jouduttiin soittamaan poliisille paikallisesta pizzeriasta [paikkakunta] koska minua pahoinpideltiin jonka jälkeen väliin tullutta ystävääni myöskin pahoinpideltiin -- paikalle tulleet poliisit totesivat vain että heillä olisi parempaakin tekemistä kuin tällöisen selvittäminen. Parempaakin tekemistä? Ok jos kahden pahoinpitelyn ja yhden omaisuuteen kohdistuneen teon edelle menee muut asiat niin ei kait siinä.” (27.11.2017)*

*”Minut haettiin poliisin toimesta [päivämäärä] työpaikalta oikeuteen. Ihan oma syy. Haluaisin kuitenkin kiittää sitä poliisia joka istui kanssani takapenkillä. Kerrankin poliisi joka kuuntelee, eikä väheksy. Vielä ennen koppiin laittoa toivotteli tsemppiä. Hattua nostaisin jos omistaisin. Iso kiitos sydämestäni.” (31.5.2017)*

Tulkintakehyksessä vuorovaikutus oli valveutuneen kansalaisen eletyn kansalaisuuden kokemuksena merkittävin. Ihmisen kohtaamisen taito ja toisen ihmisen arvostaminen loi vahvan luottamuksen ja inhimillisyyden tunteen hankalissakin tilanteissa. Valveutunut kansalainen osaa vaatia kuulluksi tulemistä ja se onnistuu vain vuorovaikutuksessa, jossa molemmat osapuolet ovat aidosti läsnä. On tärkeää, että osapuolet kuuntelevat toisiaan ja reagoivat kuulemaansa oikealla tavalla. Käänteisesti

voi todeta, että epäonnistunut vuorovaikutus koettiin välinpitämättömyytenä kansalaisen kokemaan poliisipalvelun tarpeeseen nähden. Epäonnistuneella vuorovaikutuksella on ikävä tapa jäädä paremmin kansalaisen mieleen kuin onnistuneen vuorovaikutuksen. Aiemmassa tutkimuksessa (Latvalahti 2015, 28–29) on todettu, että erityisesti ikäihmiset haluavat tulla kuulluksi yhteiskunnan toiminnoissa. Tutkimusaineiston perusteella tarve tulla kuulluksi oli läsnä laajasti eri ikäisillä ja eri elämänvaiheita läpi käyvillä kansalaisilla. Valveutunut kansalainen tarkasteli yhteiskuntaa ja poliisitoimintaa niin paikallisesti kuin valtakunnallisestikin. Uutiskynnyksen ylittäneet tapahtumat saivat kansalaisia antamaan aktiivisesti palautetta poliisille. Valveutunut kansalainen osoitti kritiikkiä poliisitoimintaa kohtaan ja omia näkemyksiään poliisitoiminnan nykytilasta ja suunnasta, johon poliisitoimintaa tulisi kehittää.

Poliisin ei tule vierastaa kriittistä palautetta. Valveutuneen kansalaisen kritiikki poliisipalveluihin liittyen luo lähtökohtia poliisihallinnolle tarkastella kriittisesti omaa toimintaansa. Valtioneuvosto (2016, 20) on päättänyt strategisen tutkimuksen teema-alueista ja painopisteistä vuosille 2017 ja 2018 ja päätöksessä todetaan, että kansalaisuutta tutkimalla on mahdollista kehittää innovaatiota, jotka kasvattavat kansalaisen osallisuuden tunnetta. Parhaimmillaan valveutuneen kansalaisen kritiikki voi tuottaa uusia palvelumuotoja, joita ilman valveutuneen kansalaisen palautetta ei välttämättä olisi poliisihallinnossa itse havaittu.

### **7.1.3 Yksisuuntaisesti yhteiskuntaa refleктоiva kansalaisuus**

Tulkintakehyksistä monimuotoisin ja vaikeimmin määriteltävä oli eletty kansalaisuus, jossa poliisia lähestyttiin palautteilla, jotka eivät sisältäneet minkäänlaista palautetta poliisitoimintaa kohtaan. Kansalainen ei ole esittänyt moitetta, kiitosta tai kysymystä poliisipalveluihin liittyen – tai ne ovat vähintäänkin vaikeasti palautteesta johdettavissa. Poliisitoimintaa ja yhteiskuntaa yksisuuntaisesti refleктоiva kansalainen ei vaatinut eikä odottanut vuoropuhelua poliisin kanssa. Kyseessä on eräänlainen kansalaisuuden monologi, jota kansalainen käy omista lähtökohdistaan poliisin tai yhteiskunnan kanssa. Yksisuuntainen yhteiskunnan refleктоinti on hyväksyttävää ja ymmärrettävää, sillä on tärkeää tarjota kansalaisille mahdollisuus palautteen antamiseen ilman pakollista dialogiin ryhtymistä. Kansalaispalautteen antaminen saattoi joidenkin palautteiden perusteella olla keino purkaa pahan olon luomaa aggressiota.

Tutkimusaineiston mukaan noin puolet yksisuuntaisesti yhteiskuntaa refleктоivista palautteista oli harhaisia. Yleisen elämäkokemuksen perusteella saattoi tulkita, että palautteen antajilla saattoi olla

mielenterveydellisiä haasteita orientoitua asiallisesti aikaan ja paikkaan palautteita antaessaan. Tähän yksisuuntaisesti yhteiskuntaa refleктоivan kansalaisuuden kehukseen mahtuvat harhaisten palautteenantajien lisäksi myös täysin alatyyliset palautteenantajat.

*”Minua ihmetyttää tällainen laskelma, kun [paikkakunta] asuessani on vaikuttanut olevan paljon murhia, jopa niin, että osa lihavista tai säkkimäisistä on ihmissyöjiä, kai päivittäin, kai sekä ilmastosyistä, koska on tropiikista alunperin, että inhosta suomalaisia yms kohtaan, kenties jopa inhosta peruskoulun käyneitä kohtaan. --” (28.9.2017)*

*”HAHA ÄIJÄ ON OLLU LUSIMASSA OMIEN SANOJENSA MUKAAN! VETÄKÄÄ VITTU PÄÄHÄNNE SAAATANAN RIKOLLISET IDIOOTIT!” (9.9.2019)*

*”Paranormaalit ilmiöt yleistyvät ja ovat aina ennekin olleet yleisiä ja kielletty puheenaihe epäterveellisenä "kauhuna". Viimeksi paljon jo niitä kokeneella henkilöllä asunnossa ollut koriste, riippuva soitto-asiain alkoi soittaa sävelmää itsestään ja liikkua ripustimessa --” (20.11.2017)*

Tutkimusaineiston toinen puoli yksisuuntaisesti yhteiskuntaa refleктоivista kansalaisista antoi ilmi mielipiteensä poliisitoiminnasta ja muista yhteiskunnan toiminnoista tai yhteiskunnallisista ilmiöistä. Näitä palautteita on enemminkin pidettävä mielipidekirjoituksina ja pamfletteina. Osa kansalaispalautteissa esitetyistä asioista olivat absurdeja eivätkä ne olleet käytännössä missään muodossa edes toteutettavissa poliisin tai yhteiskunnan toiminnoissa. Yksisuuntaisesti yhteiskuntaa refleктоiva kansalainen ei palautteiden perusteella läheskään aina pyrkinyt rakentamaan yhteisöllistä ja sopusoinnussa elävää yhteiskuntaa. Yksisuuntaisesti poliisia ja yhteiskuntaa refleктоiva kansalainen pyrki suurimmassa osassa palautteita lisäämään, joko tietoisesti tai tiedostamatta, yhteiskunnassa haitallista vastakkainasettelua.

*”Olette vakava uhka ja suuri häpeä koko Pirkanmaalle tuhoten laiminlyönteineen ihmisiä ja perheitä .” (27.8.2018)*

*”Eikö teillä ole parempaa tekemistä? Resurssipulaa on vinguttu jo vuosia ja tällaiseen on aikaa? Ja tietty ns. vihapuheen etsintään ja joutavanpäiväiseen liikennevalvontaan. Suomen poliisi on täynnä hyödyttömiä tyhjähousuja.” (25.3.2019)*

*”[Paikkakunta] autoilijat ovat niin paskoja sikoja, että ajavat etummaisen perässä kiinni, etummaisen peruutuskamera piippailee koko ajan, kun toinen ajaa puskurissa kiinni samalla kaistalla, idioottit siat. [Paikkakunta] paskasakkia. Sikoja. Vittuperseitä.”*  
(11.6.2017)

Yksisuuntaisesti yhteiskuntaa refleктоiva kansalaisuus on mielenkiintoinen tulkintakehys. Yksisuuntaisesti yhteiskuntaa ja poliisin toimintaa refleктоiva kansalaisuus toi palautteista näkyväksi kansalaisten arvoja ja asenteita ajankohtaisiin yhteiskunnallisiin asioihin ja ilmiöihin nähden, jotka ilman kehystämistä jäisivät näkymättömiksi. Palautejärjestelmässä oli useita viestejä, jotka tarttuivat löyhästi – ehkä harhaisestikin – yhteiskuntaan ja palautteenantajan elämismailmaan, mutta ne eivät millään tavalla liittyneet poliisipalveluihin tai poliisin toimintaan. Miksi poliisi oli valikoitunut kuvatun palautteen saajaksi? Olen tulkinnut kysymystä tulkintakehystä rakentaessa niin, että varovaisesti arvioiden harhaisetkin palautteenantajat arvostavat poliisia ja luottavat poliisiin ja he pitävät omia elämismailman kokemuksia niin tärkeinä, että ne halutaan saattaa poliisin tietoon palautejärjestelmän avulla.

Yksisuuntaisesti yhteiskuntaa refleктоiva kansalainen kävi vuoropuhelua yhteiskunnan kanssa arvo- ja intressikonfliktien (Ervasti 2012, 118–120) ympärillä. Tutkimusaineiston mukaan kansalainen tunnusti erilaisia arvoja, joita hän puolusti joko suoraan tai epäsuorasti palautteissaan. Käyttäytymistä säätelevät moraaliarvot saattoivat poiketa huomattavasti yleisesti hyväksytystä arvomaailmasta. Yksisuuntaisesti yhteiskuntaa refleктоiva kansalainen vaikutti aineiston perusteella puolustavan omia intressejään omilla ehdottomilla vaatimuksillaan ja näkemyksillään.

## **8 ELETTY KANSALAIKUUS POLIISIN STRATEGIAN 2017–2020 NÄKÖKULMASTA**

### **8.1 Poliisin strategian 2017–2020 tavoitteiden toteutuminen tutkimuksen valossa**

Poliisin strategiaan 2017–2020 (Poliisi 2017) on kirjattu poliisitoiminnan visio, strategiset tavoitteet ja poliisin arvot, joilla pyritään ylläpitämään kansalaisten luottamus poliisiin sekä turvaamaan tehokas, vaikuttava ja nykyaikainen kansalaisia palveleva poliisitoiminta. Poliisin strategian 2017–2020 (Poliisi 2017) valintaa tutkimuskohteeksi voi perustella kansalaisnäkökulmasta siten, että kyseisessä strategiassa määritellään jokaista kansalaista koskeva poliisitoiminnan konkreettinen kivijalka.

Olen tutkinut vuosina 2017–2019 Sisä-Suomen poliisilaitoksessa Pirkanmaan alueella annettuja sähköisiä kansalaispalautteita. Palautteita analysoimalla, yhteenvedoa tekemällä ja peilaamalla tutkimustuloksia poliisin strategiaan 2017–2020 (Poliisi 2017) olen tehnyt vertailua siitä, onko poliisi onnistunut saavuttamaan strategiassa asetetut tavoitteet. Tämän kaltaisella tutkimuksella on huomattava merkitys ja hyöty poliisihallinnolle, jotta sillä on kyky arvioida poliisin strategian vaikuttavuutta ja sitä, kuinka saavutettavissa tai saavuttamattomissa strategioiden tavoitteet todellisuudessa ovat. Poliisin strategian 2017–2020 (Poliisi 2017) tavoitteiden vertailupariksi olen asettanut aineistosta luokittelujen avulla esiin tuomani eletyn kansalaisuuden kokemukset poliisipalveluista. Peilaamalla elettyä kansalaisuutta ja strategisia tavoitteita voin tehdä arviota poliisin strategian vaikuttavuudesta.

#### **8.1.1 Turvallisuuden edistäminen**

Kansalaispalautteiden perusteella on perusteltua todeta, että poliisin toimenpiteet turvallisuuden edistämiseksi on saavutettu hyvin. Kiireellisiin hälytystehtäviin liittyneitä negatiivisia palautteita ei ollut lainkaan. Muutamat hälytystehtäviin kohdistuvat kielteiset palautteet koskivat kiireettömiä poliisin hälytystehtäviä. Nämä tutkimushavainnot tukevat sitä, että poliisi on onnistunut hälytystehtävien priorisoinnissa ja kiireelliset hälytystehtävät on hoidettu strategian toimenpiteiden mukaisesti ja tavoite on näin ollen saavutettu. Joissakin palautteissa kansalainen on saattanut kokea turvattomuuden tunnetta, eikä poliisin toiminta ole vastannut kansalaisen odotusta. Tämän vuoksi on tärkeää, että kansalaisille perustellaan poliisin toiminta tai päätös olla toimimatta sekä esitutkintaan

liittyvät asiat riittävän selvästi. Turvallisuuden edistäminen ja poliisin toimintakyky on asetettu strategiseksi tavoitteeksi myös yllättävissä ja pitkäkestoisissa turvallisuustilanteissa. Tehokas toiminta yllättävässä tilanteessa ja kansainvälistä yhteistyötä vaatinut esitutkinta sai kansalaisilta kiitosta.

Turvallisuutta edistävän strategian toimenpiteenä oli tukea yhdenvertaista yhteiskuntaa olemalla aktiivisessa yhteistyössä vähemmistöryhmien kanssa. Kansalaispalautteiden perusteella myös tässä on onnistuttu hyvin, sillä vähemmistöryhmien (etniset ryhmät, seksuaalivähemmistöt, lapset ja nuoret, vanhuksat ja ikääntyneet ja uskonnolliset ryhmät) edustajien kielteisiä kansalaispalautteita ei aineistosta löytynyt kahta poliisin verkkosivujen käytettävyyteen liittyvää palautetta lukuun ottamatta. Vähemmistöryhmiltä ei tullut myöskään yhtään myönteistä palautetta poliisitoiminnasta.

### **8.1.2 Rikollisuuden torjuminen**

Rikollisuuden torjumiseen ja rikosten tutkintaan liittyy olennaisesti rikosilmoitusten tekeminen. Rikosilmoituksen voi tehdä tällä hetkellä henkilökohtaisesti, kirjeitse tai sähköisen rikosilmoitusjärjestelmän avulla. Strategiassa sähköisen rikosilmoitusjärjestelmän kehittäminen on esitetty yhtenä toimenpiteenä rikollisuuden torjumisen parantamiseksi. Sähköisen rikosilmoitusjärjestelmän kehittäminen on tarpeen myös kansalaispalautteiden perusteella. Osassa palautteista moitittiin sähköisen rikosilmoituskaavakkeen valikkoja ja osalla kansalaisista oli kokemuksia siitä, että sähköinen rikosilmoitusjärjestelmä ei toiminut kaikilla internet-selaimilla. Muutamissa palautteista kansalainen oli jäänyt myös epä tietoiseksi siitä, että oliko hänen laatima sähköinen rikosilmoitus mennyt sähköisessä järjestelmässä onnistuneesti ”läpi”.

Rikollisuuden torjuntaan liittyy tiivistä esitutkinnan tehokkuus niin esitutkintaprosessin kuin rikoksen uhrin kannalta. Suurimassa osassa rikosilmoituksiin liittyvissä palautteissa tiedusteltiin oman rikosasian tilaa ja useimmiten tiedustelu oli sävyttynyt negatiivisin sanavalinnoin. Kansalaiset olivat pettyneitä esitutkinnan keston, tutkinnan keskeytykseen tai tutkinnan päätökseen.

Kansalaispalautteiden perusteella poliisi sai myönteistä palautetta rikosten selvittämisestä erityisesti julkisuudessa olleista tapahtumista. Vakavaan rikollisuuteen oli palautteiden perusteella puututtu tehokkaasti ja myös sellaisten rikosten selvittämisessä oli palautteiden perusteella onnistuttu, jotka olivat vaatineet poliisilta poikkeuksellisia toimia, nopeaa reagointia ja kansainvälistä yhteistyötä. Kokonaisuutena arvioiden poliisi oli kansalaispalautteiden perusteella onnistunut rikollisuuden torjumisessa hyvin.

### 8.1.3 Hyvät palvelut

Siinä missä turvallisuuden edistämisessä ja rikollisuuden torjumisessa on onnistuttu poliisihallinnossa hyvin, niin palvelut saivat strategian tavoitteista eniten negatiivista palautetta. Palveluiden laadun ja saatavuuden osalta tyytymättömyyttä osoitettiin poliisiasemien sijaintiin ja lupapalveluiden huonoon saatavuuteen liittyen. Poliisiasemien lukumäärä ja lupapalvelut ovat tällä hetkellä siinä muodossa, jossa poliittisessa päätöksenteossa annettujen taloudellisten resurssien avulla ne voidaan parhaiten toteuttaa. Poliisiasemaverkosto ei ole tulevaisuudessa laajentumassa ja lupapalvelut tulevat siirtymään yhä suuremmassa määrin digitaalisiksi. Palautteiden perusteella etäisyydet poliisiasemille olivat palautteenantajien mielestä kohtuuttomia. Kansalaispalautteissa palvelut saivat moitteita myös siitä, että poliisin verkkosivuilla olleet poliisiasemien aukioloajat eivät pitäneet aina paikkaansa. Pitkien etäisyyksien vuoksi ja hyviä palveluita tarjotakseen poliisin tulee varmistua siitä, että poliisipalveluiden saatavuuteen liittyvät tiedot aukioloaikoineen on esitetty poliisin omilla verkkosivuilla oikein.

Palvelutilanteessa vuorovaikutuksessa oli palautteiden perusteella sekä onnistuttu että epäonnistuttu. Tutkimustulos ei sinällään ole yllättävä, sillä kansalaisen subjektiiviset näkemykset asioiden hoitamisesta eivät välttämättä kohtaa lakeja noudattavan poliisin kanssa, jolloin vuorovaikutuksessa on vahva ristiriidan leima. Kokemus hyvistä palveluista aina tulkinnanvarainen, koska usein vuorovaikutustilanteessa käsillä on asia, joka ei pääty kansalaisen kannalta edullisella tavalla.

Kansalaispalautteiden perusteella suurin osan kielteisistä palveluihin liittyvistä kokemuksista syntyi sähköisessä asiointipalvelussa olleiden toimintahäiriöiden vuoksi. Sähköiset asiointipalvelut saivat myönteistäkin palautetta, mutta suurimmassa palautteissa moitittiin sähköisten asiointipalveluiden epäluotettavuutta ja käytettävyyttä.

Hyviin palveluihin kuuluu palautteisiin vastaaminen. Aineiston perusteella Sisä-Suomen poliisilaitos on toiminut kiitettävästi ja vastannut jokaiseen asialliseen ja selkeään palautteeseen. Poliisin nopea reagointi palautteeseen on omiaan lisäämään luottamusta poliisin toimintaa kohtaan. Kansalaisen voi olettaa kokevan eri tavalla osallisuuden ja kuulumisen, kun poliisi vastauksessaan kiittää saamastaan palautteesta ja esittää tämän jälkeen rakentavan vastauksen annettuun palautteeseen. Jos palautteeseen ei reagoitaisi, niin on oletettavaa, että osallisuuden kokemusta ei synny ja tämä voi toimia mekanismina eriarvoisuuden kokemuksille.

Hyvät palvelut olivat nykyisillä henkilöstöresursseilla, organisaatiorakenteella ja sähköisillä asiointipalveluilla heikoimmin toteutunut strateginen tavoite. Poliisin toiminta Suomessa on

muotoutunut nykyiseen organisaatiorakenteeseen hallintorakenneuudistusten myötä, jota on ohjannut vuodesta toiseen yhtä haastavana pysytellyt taloustilanne. Poliisin palvelut saivat eniten negatiivista palautetta ja jatkossa palveluihin on kiinnitettävä entistä enemmän huomiota.

#### **8.1.4 Avoin toiminta ja vaikuttavuuden edistäminen**

Poliisin avoimuudelle asetettu strateginen tavoite oli saavutettu hyvin. Sähköisissä kansalaispalautteissa ei käynyt ilmi, että eletyssä kansalaisuudessa koettaisiin puutetta poliisin toiminnan avoimuudesta. Tämä on tutkimuksen kannalta merkittävä tulos, sillä poliisin toiminnan avoimuudella on suora yhteys luottamuksen kokemiseen. Tiedottaminen on ollut tehokasta ja riittävää ja myös tällä on ollut luottamusta poliisitoimintaan vahvistava vaikutus. Poliisi on kehittänyt aktiivisesti omia ohjeita ja määräyksiään poliisihallinnon sisällä siten, että tiedottaminen näyttäytyy kansalaisille yhdenvertaisena ja luottamusta herättävänä toimintona.

Poliisi oli asettanut strategiseksi tavoitteekseen myös vaikuttavuuden edistämisen. Vaikuttavuutta edistäviksi toimenpiteiksi oli strategiassa oli asetettu talouteen ja henkilöstöresursseihin liittyvät toimenpiteet, joilla pyritään aikaansaamaan poliisitoiminnassa paras mahdollinen tulos ja vaikuttavuus. Onnistumista talouden ja vaikuttavuuden osalta on vaikea arvioida, sillä ne ovat asioita, joita voi strategisena tavoitteena tarkastella kahdesta eri näkökulmasta. Onko kyseessä ollut poliisin omalle toiminnalleen asetettu tavoite onnistua omista toiminnallisista lähtökohdistaan niin, että poliittisessa päätöksenteossa poliisille kohdennetut voimavarat on käytetty poliisin omasta mielestä taloudellisesti ja vaikuttavasti? Vai onko tavoite asetettu kansalaisnäkökulmasta tarkasteltavaksi? Onko strateginen tavoite vaikuttavuudesta asetettu sittenkin vastaamaan siihen, miten kansalaiset kokevat poliisin onnistuneen talouteen ja henkilöstöresursseihin liittyvissä asioissa poliisin vaikuttavuutta lisäävinä toimenpiteinä? Vaikuttavuuden arviointi ei ole pelkästään poliisin toiminnan arviointia ja se ei yksistään riitä johtopäätöksen tekemiseksi siitä, onko toiminta ollut vaikuttavaa. Poliisin toiminnan vaikuttavuus on yhteiskunnallisesti monitahoisesti tulkittava ja haastava kokonaisuus. Vaikuttavuuden arviointi vaatii monialaisen ja poikkitieteellisen tutkimuksen avulla saatua tieteellistä tietoa, jonka avulla voidaan arvioida poliisin toiminnan vaikuttavuutta yhteiskunnallisena toimijana.



## 9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen tavoitteena oli tutkia eletyn kansalaisuuden kokemuksia ja tarkemmin sitä, miten eriarvoisuuden kokemukset näkyvät kansalaispalautteissa Sisä-Suomen poliisilaitoksen poliisipalveluihin liittyen. Eriarvoisuustutkimuksen kannalta tutkimuksessa tuli ilmi kaksi keskeistä tulosta. Ensinnäkin eriarvoisuuden kokemusten määrä oli vähäinen suhteessa aineiston suureen palautemäärään. Toinen tulos eriarvoisuuteen liittyen oli siinä, että koetut eriarvoisuuden kokemukset eivät liittyneet yksittäiseen poliisiin ja kansalaisen väliseen vuorovaikutustilanteeseen. Eriarvoisuuden kokemukset syntyivät Sisä-Suomen poliisilaitoksen palveluiden rakenteellisesti eriarvoisiksi koetuista toiminnoista. Poliisipalveluiden saatavuuden koettiin eriarvoistavan kansalaisia sen perusteella, miten poliisipalvelut on maantieteellisesti sijoitettu.

Tutkimustuloksena elettyä kansalaisuutta kuvasti palautteenantajien vahva luottamus poliisiin. Poliisia lähestyttiin avoimesti ja rohkeasti sähköisten palautelomakkeiden avulla, myös kielteisen ja myönteisen palautteen antamiseksi. Sähköisten palautteiden suuri määrä kertoo siitä, että poliisiin luotetaan. Poliisin puoleen voi kääntyä ja poliisi myös reagoi palautteeseen sen edellyttämällä tavalla. Suurin osa kansalaispalautteista oli asiallista ja rakentavaa, mutta palautteiden joukossa oli myös suuri määrä palautetta, joka ei sisältänyt palautetta. Tästä palautteettomasta ”palautteesta” voi tehdä johtopäätöksen, että näissäkkin tapauksissa poliisia arvostettiin ja poliisiin luotettiin niin paljon, että kansalaisen tärkeäksi kokema asia saatettiin poliisin tietoon. Kansalaisen vahva luottamuksen tunne ja kokemus poliisiin on voimavara ja perusta, joihin poliisin toiminnoissaan tulee jatkossakin tähdätä. Luottamus tuottaa paljon hyvää siihen voi ankkuroida muitakin yhteistyötä edistäviä toimintoja. Vahva yhteisöllisyyden tunne heijastui myös sähköisistä kansalaispalautteista. Yhteisöllisyys ei synny ilman kansalaisen ja poliisin välillä olevaa luottamusta. Kansalaisilla oli selkeä tahtotila rakentaa yhteistä yhteiskuntaa turvallisemmaksi ja poliisipalvelujen osalta toimivammaksi. Poliisi sai erilaisia toimenpide-ehdotuksia niin operatiiviseen toimintaan liittyen kuin lupapalveluiden kehittämiseksi.

Elettyä kansalaisuutta kuvasi hyvin myös valveutuneisuus. Kansalaiset reagoivat varsin nopeasti yhteiskunnallisiin tapahtumiin ja poliisin toimintaan. Valveutunut kansalainen on tutkimuksen mukaan erittäin tietoinen omista oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan kansalaisena. Samassa voi todeta, että valveutunut kansalainen on hyvin tietoinen poliisin tehtävästä ja lakiin kirjatusta poliisin oikeuksista ja velvollisuuksista. Valveutunut kansalainen seuraa aktiivisesti yhteiskunnan

tapahtumia, ymmärtää yhteiskunnan toimintoja ja tiedostaa tarkoin poliisin tehtävän yhteiskunnallisena toimijana.

Aineistosta ei löytynyt sellaisia eletyn kansalaisuuden kokemuksia, jotka puhuisivat fyysisten, jopa väkivaltaisten, konfliktien uhasta. Joissain palautteissa oli kokemuksia epävarmuudesta ja turvattomuudesta, joihin koettiin syyn olevan poliisin toiminnassa tai poliisipalvelujen saatavuudessa tai käytettävyydessä. Siitä huolimatta yhdessäkään palautteessa ei uhattu poliisia tai yhteiskuntaa toiminnoilla, jotka horjuttaisivat yhteiskuntarauhaa. Tutkimuksen perusteella ne palautteet, jotka voitiin tulkita konfliktin kaltaisiksi ristiriidoiksi liittyivät valtarakenteisiin ja siihen, miten poliisipalvelut ja poliisitoiminta on Sisä-Suomen poliisilaitoksessa Pirkanmaalla toiminnallisesti toteutettu.

Poliisin strategiassa 2017–2020 (Poliisi 2017) asetetut tavoitteet turvallisuuden edistämiseksi ja rikollisuuden torjumiseksi olivat kansalaispalautteiden perusteella saavutettu hyvin. Strateginen tavoite hyvien palveluiden osalta sai eniten kielteistä palautetta. Poliisin tulee tulevaisuudessa kiinnittää huomiota poliisipalveluiden järjestämisessä yhteisiin yhdenvertaisuutta edistäviin käytäntöihin, vuorovaikutustaitoihin ja sähköisten asiakaspalveluiden käytettävyyteen sekä luotettavuuteen. Poliisin toiminnan avoimuus koettiin palautteiden perusteella riittävänä, mutta poliisin toiminnan vaikuttavuus jäi tässä tutkimuksessa vaille johtopäätöstä. Vaikuttavuus on monitulkintainen määrittelyn kohde, joka vaatii selkeästi oman tutkimuksensa.

Tutkimusta suunnitellessani alkuperäinen tarkoitukseni oli selvittää kansalaispalautteita suhteessa eletyn kansalaisuuden kokemuksiin, palautteenantajan kotikuntaan ja lähimpään poliisiasemaan. Tämä tutkimuksellinen näkökulma olisi tuonut vastauksen siihen, kokevatko haja-asutusalueella asuvat kansalaiset eriarvoisuuden tunteita poliisipalveluiden saatavuuteen kaupunkikeskuksissa asuuiin verrattuna. Alueellista eriarvoisuutta en voinut tutkia, sillä aineisto ei tarjonnut tähän mahdollisuutta. Alueellinen eriarvoisuus on kuitenkin ilmiönä sellainen, että näen sen tulevaisuudessa hyvin tärkeänä tutkimuskohteena poliisipalveluiden ja eletyn kansalaisuuden tutkimuksessa. Tutkimus alueellisesta eriarvoisuudesta voitaisiin toteuttaa yhteistyössä poliisin ja Kuntaliiton kanssa kohdistamalla kyselytutkimus haja-asutusalueilla asuville pirkanmaalaisille tai vertailevana tutkimuksena kahden poliisilaitoksen toimialueiden kansalaisten kesken. Uskon tämän kaltaisen tutkimuksen tuovan täsmällisempää tietoa alueellisesta eriarvoisuudesta poliisipalveluihin nähden sekä tietoa mahdollisista alueellisista kansalaisten kokemasta turvallisuusvajasta haja-asutusalueella. Alueellisen eriarvoisuuden tutkimus voi parhaimmillaan synnyttää uusia palveluinnovaatioita, joita poliisi ei ilman tutkimusta välttämättä huomaa itse omassa toiminnassaan.

kehittää. Tutkimus alueellisesta eriarvoisuudesta antaisi tieteellistä tietoa siitä, kuinka hyvin oikeusvaltio kykenee tarjoamaan sääntelyn edellyttämiä turvallisuuspalveluita kansalaisilleen.

Toisena jatkotutkimuskohteena näen poliisihenkilöstöön kohdistuvan tutkimuksen, jonka avulla kartoitettaisiin mitä poliisihenkilöstö tietää yhteiskunnallisista ilmiöistä ja miten niihin suhtaudutaan. Tutkimuksessa voitaisiin selvittää myös sitä, tunteeko poliisimies omaavansa keinoja, joiden avulla poliisimies voisi omassa työssään ennalta estää yhteiskunnallisesti haitallisten ilmiöiden kehitystä. Tutkimus antaisi tuloksen myös poliisin koulutuksen tarpeesta yhteiskunnallisiin ilmiöihin liittyen, jota voitaisiin hyödyntää sekä paikallispoliisin täydennyskoulutuksessa että Poliisiammattikorkeakoulun opintokokonaisuuksien sisältöjen suunnittelussa.

Yhteiskunnallisten ilmiöiden tuntemus on vaatimus, johon poliisin täytyy kyetä vastaamaan ymmärtämällä ilmiöiden syntymekanismit, seuraukset ja poliisin oma rooli haitallisten ilmiöiden kitkemiseksi. Globaalit ja lokaalit taloudelliset ongelmat, maahanmuutto sekä monimutkaiset ennustamattomat tulevaisuuden tuntemattomat haasteet ja mahdollisesti niiden luomat uudet yhteiskunnalliset ilmiöt luovat haasteita myös poliisille. Haasteisiin vastatakseen poliisin täytyy ymmärtää yhteiskuntaa myös näkyvän pinnan alta.

## LÄHTEET

- Alasuutari, P., & Koskinen, K. (2007). Yhteiskuntateoria ja inhimillinen todellisuus. Helsinki: Gaudeamus.
- Alasuutari, P. (2011). Laadullinen tutkimus 2.0 (4. uud. p.). Tampere: Vastapaino.
- Puhakka, T., Kuussaari, K., Anttila, A., Kuussaari, K. & Anttila, A. (2010). Ohipuhuttu nuoruus? Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto: Terveiden ja hyvinvoinninlaitos, THL: Valtion nuorisoasiain neuvottelukunta.
- Arajärvi, P., & Sakslin, M. (2007). Yhdenvertaisuus oikeudenmukaisuutena. Teoksessa Saari, Juho & Yeung, Anne Birgitta (toim.) Oikeudenmukaisuus hyvinvointivaltiossa. Helsinki: Gaudeamus, 47–61.
- Arendt, H. (2013). The human condition. Chicago: University of Chicago Press.
- Aunola, M., & Näsi, J. (2002). Strategisen johtamisen teoria ja käytäntö. Tampere: Tammerpaino.
- Bartos, O., & Wehr, P. (2002). Using conflict theory. Cambridge: Cambridge University Press.
- Bell, W., & Williams, T. (1997). Human Science for a New Era. Volume 1: History, Purposes and Knowledge; Volume 2: Values, Objectivity, and the Good Society. Futures: The Journal of Forecasting Planning and Policy, 29(7). Guildford: IPC Science and Technology Pr, 677.
- Bies, R. J., & Tripp, T. M. (1996). Beyond Distrust: “Getting Even” and the Need for Revenge. Teoksessa RM Kramer & TR Tyler (toim.) Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research. Thousand Oaks, California; London. SAGE, 246–260.
- Bildjuschkin, K., Ewalds, H., Hietamäki, J., Kettunen, H., Koivula, T., Mäkelä, J., Nipuli, S., October, M., Peltonen, J. & Siukola, R. (2020). THL työpäperi 1/2020. Väikivaltakäsitteiden sanasto. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-211-6>, 24.4.2020.
- Buttimer, A. (1974). Values in Geography. Commission on College Geography Resource Paper 24. Washington, DC: Association of American Geographers.
- Delanty, G. (2000). Citizenship in a global age : society, culture, politics. Philadelphia: Open University Press.
- Dewey, J. (2012). Filosofian uudistaminen. Tampere: Vastapaino.
- Dewulf, A., Gray, B., Putnam, L., Lewicki, R., Aarts, N., Bouwen, R., & van Woerkum, C. (2009). Disentangling approaches to framing in conflict and negotiation research: a meta-paradigmatic perspective. Human Relations (New York), 62(2), 155–193. Saatavissa: <https://doi.org/10.1177/0018726708100356>, 14.10.2020.
- Elo, S., & Kyngäs, H. (2008). The qualitative content analysis process. Oxford: Journal of advanced nursing, 62(1), 107–115.
- Ervasti, K. (2012). Laki, konflikti, tuomio: oikeus yhteiskunnallisena ilmiönä. Porvoo: Edita.
- Euroopan ihmisoikeussopimus 63/1999.

- Euroopan komissio (2020). European Commission Report on the Impact of Demographic Change. Saatavissa: [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/demography\\_report\\_2020\\_n.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/demography_report_2020_n.pdf), 25.8.2020.
- European Social Survey (2010). Luottamus oikeuslaitokseen: European Social Survey. Kierroksen 5 tuloksia. Saatavissa: [http://www.europeansocialsurvey.org/docs/findings/TL1\\_Justice-Finnish.pdf](http://www.europeansocialsurvey.org/docs/findings/TL1_Justice-Finnish.pdf), 19.8.2020.
- Goffman, E. (1986). Frame analysis: An essay on the organization of experience. Boston: Northeastern University Press.
- Haapanen, N. (2016). Strategiatyö poliisihallinnossa. Poliisihallinnon strategi työn nykytila ja poliisihallinnon strategiaprosessi (Master's thesis). Tampere: Tampereen yliopisto.
- Hallintolaki 434/2003.
- Harisalo, R., & Miettinen, E. (2010). Luottamus: pääomien pääoma. Tampere: Tampere University Press.
- Harju, A. (2005). Kansalaisfoorumi. Kansalaisyhteiskunta: Kansalainen – kansalaisuus. 18.4.2005. Saatavissa: [https://www.kansalaisyhteiskunta.fi/tietopalvelu/kansalaisyhteiskunta/aiemmat\\_artikkelit/kansalainen\\_-\\_kansalaisuus](https://www.kansalaisyhteiskunta.fi/tietopalvelu/kansalaisyhteiskunta/aiemmat_artikkelit/kansalainen_-_kansalaisuus), 3.9.2020.
- Harkness, A. (2020). Rural crime prevention: Theory, tactics and techniques. New York: Routledge.
- Heikkilä, T. (2014). Tilastollinen tutkimus (9. uud. p.). Helsinki: Edita.
- Heikkilä, T., & Niiniluoto, I. (2016). Humanistisen tutkimuksen arvo: Kuusi murrettavaa myyttiä ja neljä uutta avainta. Helsinki: Säätiö Institutum Romanum Finlandiae.
- Heinämäki, L. (2019). Sitra. Mistä puhutaan, kun puhutaan eriarvoisuudesta? 1.4.2019. Saatavissa: <https://www.sitra.fi/artikkelit/mista-puhutaan-kun-puhutaan-eriarvoisuudesta/>, 25.4.2020.
- Helne, T. (2002). Syrjäytymisen yhteiskunta. Helsinki: Stakes.
- Hilli, P., Ståhl, T., Merikukka, M. & Ristikari, T. (2017). Syrjäytymisen hinta - case investoinnin kannattavuuslaskemasta. Yhteiskuntapolitiikka, 82(6). Helsinki: Terveystien ja hyvinvoinnin laitos, 663–675.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. (1997). Tutki ja kirjoita (1.–2. p.). Helsinki: Kirjayhtymä.
- Häkli, J. (1999). Meta hodos: Johdatus ihmismaantieteeseen. Tampere: Vastapaino.
- Häkli, J. (2008). Konfliktit ja symbolinen väkivalta - geopolitiikkaa kehon tilassa. Terra: Suomen maantieteellisen seuran aikakauskirja, 120(3), 147–157.
- Jakonen, M. (2020). Konflikti: talous ja politiikka. Helsinki: Into.
- Juuti, P. (1992). Yrityskulttuurin murros. Oitmäki: Aavaranta.
- Kallio, K. P. (2018). Elettyä kansalaisuutta jäljittämässä. Kansalaisuuden ulottuvuudet Nuorisobarometrissa. Teoksessa Elina Pekkarinen ja Sami Myllyniemi (toim.). Vaikutusvaltaa Euroopan laidalla: Nuorisobarometri 2018. Helsinki: Valtion nuorisoneuvosto, 167–182.

- Kallio, K. P., Wood, B. E., & Häkli, J. (2020). Lived citizenship: conceptualising an emerging field. *Citizenship Studies*, 1–17. Saatavissa: <https://doi.org/10.1080/13621025.2020.1739227>, 14.10.2020.
- Kamensky, M. (2010). *Strateginen johtaminen: menestyksen timantti*. Helsinki: Talentum.
- Keinänen, T. (2020). Kansalaisyhteiskunnan tutkimusportaali: Kansalaisuus. Jyväskylän yliopisto. Saatavissa: <http://kans.jyu.fi/sanasto/sanat-kansio/kansalaisuus>, 22.5.2020.
- Knapp, P. (1994). *One World – Many Worlds: Contemporary Sociological Theory* (2nd Ed.). New York: HarperCollins College Publishers, 228–246.
- Korsgaard, O. (2001). The struggle regarding citizenship. Teoksessa *Learning for Democratic Citizenship*. Ed. Ove Korsgaard, Shirley Walters and Randi Andersen. Copenhagen: Association for World Education and the Danish University of Education.
- Kotkas, T. (2013). *Hyvinvointivaltio, kansalaisuus ja oikeudet*. Turku: Turun yliopiston oikeustieteellinen tiedekunta.
- Kurki, L., Nivala, E., & Leino, M. (2006). *Hyvä ihminen ja kunnan kansalainen: johdatus kansalaisuuden sosiaalipedagogiikkaan*. Tampere: Tampere University Press.
- Kylmä, J., Pietilä, A. M., & Vehviläinen-Julkunen, K. (2002). *Terveyden edistämisen etiikan lähtökohtia. Terveyden edistäminen Uudistuvat työmenetelmät*. Helsinki: WSOY.
- Laitinen, M., & Nurmi, K. E. (2003). Aktiiviseksi kansalaiseksi kasvaminen suomalaisten elämäkertojen valossa. *Aikuiskasvatus*, 23(2). Helsinki: Kansanvalistusseura. *Aikuiskasvatuksen tutkimusseura*, 122–132.
- Latvalahti, J. (2015). Sitra ja Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry. Aktiivinen ja hyvinvoiva ikäihminen. Hankkeen hallinnollinen loppuraportti. Saatavissa: [https://media.sitra.fi/2017/02/27174844/Aktiivinen\\_ja\\_hyvinvoiva\\_ikaihminen\\_loppuraportti-2.pdf](https://media.sitra.fi/2017/02/27174844/Aktiivinen_ja_hyvinvoiva_ikaihminen_loppuraportti-2.pdf), 3.10.2020.
- Lockwood, B., & Wyant, B. (2014). Who cares who protects us? The relationship between type of police coverage and citizen satisfaction with the police. *Police Practice and Research*, 15(6), 461–475. Saatavissa: <https://doi.org/10.1080/15614263.2013.827428>, 14.10.2020.
- Luhmann, N., & Gambetta, D. (1988). *Trust: making and breaking cooperative relations. Familiarity, confidence, trust: problems and alternatives*. New York: Basil Blackwell, 94–107.
- Lähdesmäki, T. (2017). Humanismi nyky-yhteiskunnan haasteissa. *Tahiti: taidehistoria tieteenä*, 7(3), 87–91.
- Maanmittauslaitos (2020). Maanmittauslaitoksen avoimien aineistojen tiedostopalvelu. Saatavissa: <http://www.maanmittauslaitos.fi/aineistot-palvelut/latauspalvelut/avoimien-aineistojen-tiedostopalvelu>, 29.7.2020.

- Maaseudun Tulevaisuus (2019). Keskusrikospoliisi ennustaa: Liivijengit levittäytyvät tulevaisuudessa yhä laajemmalle maaseudulla – varkaudet, petokset ja jopa ryöstöt yleistyvät. Keskusrikospoliisin tiedusteluosaston rikoskomisario Jussi Oksasen haastattelu 10.5.2019. Saatavissa: <https://www.maaseuduntulevaisuus.fi/kotimaa/artikkeli-1.425141>, 26.4.2020.
- Mack, R., & Snyder, R. (1957). The analysis of social conflict—toward an overview and synthesis. *Journal of Conflict Resolution*, 1(2), Thousand Oaks (CA); Ann Arbor. SAGE, 212–248. <https://doi.org/10.1177/002200275700100208>, 14.10.2020.
- Mannermaa, M. (1997). Poliisin strategiat. Strategiatyöskentelyn loppuraportti 1996. Poliisiosaston julkaisusarja 1/1997. Helsinki: Sisäministeriö. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:951-734-095-8>, 12.8.2020.
- Mastrofski, S. (1999). National Police Foundation. Advancing Policing Through Innovation and Science. Policing for people. Ideas in American Policing. Saatavissa: <https://www.policefoundation.org/publication/policing-for-people/>, 9.4.2020.
- Muttilainen, V. & Huotari, V., (2018). Poliisin toimintaympäristö: Poliisiammattikorkeakoulun katsaus 2018. Poliisiammattikorkeakoulun raportteja. Tampere: Poliisiammattikorkeakoulu. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-815-352-1>, 10.8.2020.
- Naukkarinen, O. (2012). Mihin humanisteja tarvitaan. Helsinki: Aalto-yliopisto.
- Niemelä, M., & Saari, J. (2013). Huono-osaisten hyvinvointi Suomessa. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.
- Nussbaum, M., & Soukola, T. (2011). Talouskasvua tärkeämpää: miksi demokratia tarvitsee humanistista sivistystä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Park, R. E. & Burgess, E. W. (1957). *Introduction to the Science of Sociology*. Chicago: University of Chicago Press.
- Perustuslaki 731/1999.
- Poliisi (2017). Poliisin strategia 2017–2020. Saatavissa: [https://www.poliisi.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/intermin/embeds/poliisiwwwstructure/57642\\_POL\\_ST\\_esite\\_suomi\\_210x280\\_LR.pdf?1ba9169f36d0d588](https://www.poliisi.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/intermin/embeds/poliisiwwwstructure/57642_POL_ST_esite_suomi_210x280_LR.pdf?1ba9169f36d0d588), 21.3.2020.
- Poliisi (2020a). Sisä-Suomen poliisilaitos. Saatavissa: <https://www.poliisi.fi/sisa-suomi>, 5.4.2020.
- Poliisi (2020b). Sisä-Suomen poliisilaitos. Poliisiasemat ja yhteispalvelupisteet. Saatavissa: <https://www.poliisi.fi/sisa-suomi/yhteystiedot>, 5.4.2020.
- Poliisi (2020c). Sisä-Suomen poliisilaitos. Verkkoasiointi. Saatavissa: <https://www.poliisi.fi/verkkoasiointi>, 5.4.2020.
- Poliisihallitus (2019). Poliisi tehostanut toimintaympäristönsä arviointia - rikollisuuteen keskittyvä analyysi on julkaistu. Toimintaympäristö, osa 1/6: Rikollisuus. Saatavissa: [https://www.poliisi.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/intermin/embeds/poliisiwwwstructure/81788\\_Toimintaymparisto\\_2019\\_osa\\_1\\_web\\_27062019.pdf?0b0fb106e453d888](https://www.poliisi.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/intermin/embeds/poliisiwwwstructure/81788_Toimintaymparisto_2019_osa_1_web_27062019.pdf?0b0fb106e453d888), 18.4.2020.

Poliisilaki 872/2011.

Ranta-Tyrkkö, S., & Ropo, A. (2003). Turvallista hyvinvointia. Tampere: Tampere University Press.

Rautio, P. (2018) Kandidaatintutkielma. ”T891 hoidettu käymättä paikalla” – poliisin kenttä- ja yleisjohdon hälytystehtävien priorisointiin liittyvä päätöksenteko syrjäytymisnäkökulmasta tarkasteltuna. Johtamiskorkeakoulu. Ympäristöpolitiikan ja aluetieteen opintosuunta. Tampere: Tampereen yliopisto.

Relf, E. (1976). Place and placelessness (Vol. 67). London: Pion.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006). KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus>, 2.9.2020.

Saari, J., & Yeung, A. (2007). Oikeudenmukaisuus hyvinvointivaltiossa. Helsinki: Gaudeamus.

Schierup, C., Ålund, A., & Kings, L. (2014). Reading the Stockholm riots – a moment for social justice? Race & Class, 55(3). SAGE, 1–21. Saatavissa: <https://doi.org/10.1177/0306396813509191>, 21.4.2020.

Sisäministeriö (2017). Hyvä elämä – turvallinen arki. Valtioneuvoston periaatepäätös sisäisen turvallisuuden strategiasta 5.10.2017. Sisäministeriön julkaisu 15/2017. Saatavissa: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80782/sisaisen-turvallisuuden-strategia-verkko.pdf>, 10.8.2020.

Sisäministeriö (2019a). Kansallinen riskiarvio 2018. Sisäministeriön julkaisuja 2019:5. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-324-245-6>, 24.3.2020.

Sisäministeriö (2019b). ENSKA, Poliisin ennalta estävän työn strategia 2019–2023. Sisäministeriön julkaisuja 2019:3. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-324-242-5>, 24.3.2020.

Sisäministeriö (2019c). TUOVI: Sisäisen turvallisuuden portaali. Sisäisen turvallisuuden tila. Turvallisuuden tunne ja avunsaanti. Saatavissa: <https://sisainturvallisuus.fi/turvallisuuden-tunne-ja-avunsaanti>, 26.4.2020.

Sitra (2020). Ikäihmiset. Aktiivinen kansalainen, kaiken ikäisenä. Saatavissa: <https://www.sitra.fi/aiheet/ikaihmiset/>, 3.10.2020.

Tampereen yliopisto (2020). Tutkinto-ohjelma. Ympäristöpolitiikka ja aluetiede. Saatavissa: <https://www.tuni.fi/fi/tule-opiskelemaan/ymparistopolitiikka-ja-alueteiede-hallintotieteiden-maisteriohjelma>, 20.9.2020.

Therborn, G., & Henttonen, T. (2014). Eriarvoisuus tappaa. Tampere: Vastapaino.

Tilastokeskus (2020). Väestö. Väestötietoja maakunnittain 2019. Saatavissa: [https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk\\_vaesto.html](https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html), 24.9.2020.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2009). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi (6., uud. laitos.). Helsinki: Tammi.

Turvallisuuskomitea (2017). Yhteiskunnan turvallisuusstrategia. Valtioneuvoston periaatepäätös 2.11.2017. Helsinki. Saatavissa: [https://turvallisuuskomitea.fi/wp-content/uploads/2018/02/YTS\\_2017\\_suomi.pdf](https://turvallisuuskomitea.fi/wp-content/uploads/2018/02/YTS_2017_suomi.pdf), 3.10.2020.



- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2012). Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Saatavissa: <http://www.tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytanto>, 1.9.2020.
- Valtioneuvosto (2015). Ratkaisujen Suomi. Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma 29.5.2015. Hallituksen julkaisusarja 10/2015. Saatavissa: [https://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi\\_FI\\_YHDISTETT\\_Y\\_netti.pdf](https://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi_FI_YHDISTETT_Y_netti.pdf), 10.8.2020.
- Valtioneuvosto (2016). Valtioneuvoston päätös VNK/2016/83. Muistio: Valtioneuvoston päätös strategisen tutkimuksen teema-alueista ja painopisteistä vuosille 2017 ja 2018. Saatavissa: <https://valtioneuvosto.fi/delegate/file/19602>, 20.9.2020.
- Valtioneuvosto (2018). Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 1/2018. Eriarvoisuutta käsittelevän työryhmän loppuraportti. Saatavissa: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160706/01\\_2018\\_Eriarvoisuutta%20kasittelevan%20tryn%20loppuraportti\\_kansilla\\_netti.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160706/01_2018_Eriarvoisuutta%20kasittelevan%20tryn%20loppuraportti_kansilla_netti.pdf?sequence=1&isAllowed=y), 23.9.2020.
- Valtiovarainministeriö (2020). Valtiovarainministeriön ehdotus vuoden 2020 talousarvioksi. Poliisitoimi. Saatavissa: <https://budjetti.vm.fi/indox/sisalto.jsp;jsessionid=1E65E4AE46EF1C5FE2E328B36ABB439B?year=2020&lang=fi&maindoc=/2020/tae/valtiovarainministerionKanta/valtiovarainministerionKanta.xml&opennode=0:1:245:445:465>, 6.5.2020.
- Virta, S. (2011). Turvallisuuden tutkimus: Tieteenalat ja monitieteisyyden lähtökohtia. Tiede ja ase: Suomen sotatieteellisen seuran vuosijulkaisu, 112–126. Saatavissa: <https://journal.fi/ta/article/view/7470>, 12.8.2020.
- Vuorensyrjä, M. & Fagerlund, M. (2018). Poliisibarometri 2018: kansalaisten arviot poliisin toiminnasta ja Suomen sisäisen turvallisuuden tilasta. Poliisiammattikorkeakoulun raportteja. Tampere: Poliisiammattikorkeakoulu. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-815-344-6>, 21.3.2020.
- Vuorensyrjä, M., & Rauta, J. (2020). Poliisibarometri 2020: Kansalaisten arviot poliisin toiminnasta ja Suomen sisäisen turvallisuuden tilasta. Poliisiammattikorkeakoulun raportteja. Tampere: Poliisiammattikorkeakoulu. Saatavissa: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162345/SM\\_2020\\_12.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162345/SM_2020_12.pdf?sequence=1&isAllowed=y), 24.9.2020.
- Vuori, J. (2015). Kotouttaminen arjen kansalaisuuden rakentamisena. Yhteiskuntapolitiikka, 80(4), Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 395–404.
- Weber, Max (1994). The Concept of Conflict. Teoksessa Heydebrand, Wolf (toim.): Max Weber: Sociological Writings, 13–16. New York: Continuum.
- Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014.
- Yhdistyneet kansakunnat (1948). Ihmisoikeuksien yleismaailmallinen julistus 10.12.1948.
- YLE (2017). Uutiset. Asuinalueet. Ruotsissa 23 erityisen ongelmallista asuinaluetta, Suomessa ei yhtään. 18.8.2017. Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-9779632>, 22.5.2020.